

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# **ANALISA KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI KARGO DENGAN PENDEKATAN MODEL *DELONE AND MCLEAN***

## **TUGAS AKHIR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada  
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

**WURI RATU AMNAN**

**11753202129**



**UIN SUSKA RIAU**

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
2021**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**ANALISA KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI  
KARGO DENGAN PENDEKATAN MODEL *DELONE AND  
MCLEAN***

**TUGAS AKHIR**

Oleh:

**WURI RATU AMNAN**

**11753202129**

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir  
di Pekanbaru, pada tanggal 14 November 2021

**Ketua Program Studi**

**Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**

**NIP. 198307162011011008**

**Pembimbing**

**Syaifulah, SE., M.Sc.**

**NIP. 198012152009121002**

UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISA KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI  
KARGO DENGAN PENDEKATAN MODEL *DELONE AND  
MCLEAN***

**TUGAS AKHIR**

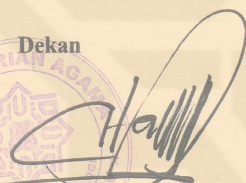
Oleh:

**WURI RATU AMNAN****11753202129**

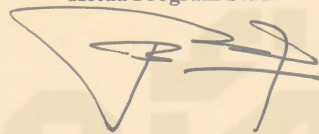
Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
di Pekanbaru, pada tanggal 03 November 2021

Pekanbaru, 03 November 2021

Mengesahkan,

**Dekan**


**Dr. Hartono, M.Pd.**  
NIP. 196403011992031003

**Ketua Program Studi**


**Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**  
NIP. 198307162011011008

**DEWAN PENGUJI:****Ketua : Zarnelly, S.Kom., M.Sc.****Sekretaris : Syaifullah, SE., M.Sc.****Anggota 1 : Nesdi Evrilyan Rozanda, S.Kom., M.Sc.****Anggota 2 : Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**

Lampiran Surat :  
Nomor : Nomor 25/2021  
Tanggal : 10 September 2021

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : WURI RATU AMMAN  
NIM : 11753202129  
Tempat/Tgl. Lahir : PEKANBARU, 28 JUNI 1999  
Fakultas/Pascasarjana : SAINS DAN TEKNOLOGI  
Prodi : SISTEM INFORMASI  
Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:

ANALISA KESUKSESAN SISTEM INFORMASI KARGO PENBEAN  
PENDERATAN MODEL DELONE AND MCLEAU.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 29 DESEMBER 2021  
Yang membuat pernyataan  
  
  
WURI RATU AMMAN  
NIM : 11753202129

\*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



## LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 03 November 2021

Yang membuat pernyataan,

**WURI RATU AMNAN**

**NIM. 11753202129**

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR PERSEMBAHAN



Yang utama dan paling utama terima kasih sebesar-besarnya kepada Allah SWT yang karena-Nya saya diberi kemudahan dan kesulitan menjadi sirna. Karena-Mu Tugas Akhir ini ada dan bisa selesai dengan baik, Alhamdulillah. Semoga Engkau selalu meluruskan niat, menguatkan imanku, dan menundukkan kepalaku hanya kepada Engkau Ya Allah Sang Pengusa Semesta.

Teladan dari segala teladan, Rasul ku Nabi Besar Muhammad SAW. Izin kan aku menjadi pengikut setia-Mu, yang senantiasa menjadikan Mu suri teladan untuk ku, yang senantiasa menyerukan nama-Mu dan Tuhan-Mu, sehingga aku termasuk dalam orang-orang yang diberi safaat di hari akhir nanti.

Karya sederhana ini saya persembahkan untuk kedua orang yang sangat saya sayangi, Bapak Wakid Amnan dan Ibuk Sri Sumarni sebagai tanda terimakasih untuk segala kasih sayang, pengorbanan, dan jeri payah yang kalian berikan tanpa pamrih sehingga saya dapat mewujudkan cita-cita dan mengejar masa depan. Semua pengorbanan dan jeri payah itu tidak akan mampu saya balaskan, semoga Allah SWT yang akan memberikan balasan lebih untuk bapak dan ibuk nantinya. Untuk segala kebaikan, keringat, air mata, pengorbanan, dan doa yang tiada henti saya ucapkan terimakasih, saya sangat mencintai kalian, bapak dan ibuk. Untuk adikku satu-satunya Wekis Raya Amnan, terimakasih untuk dukungan dan motivasi. Saya akan meraih cita-cita dan masa depan yang akan saya persembahkan untuk keluarga ku tercinta, semoga saya dapat membanggakan dan membahagiakan kalian. Semoga Allah SWT selalu memberikan keberkahan untuk kita sekeluarga, Aminn.

Bukan hanya keluarga tercinta, banyak orang-orang disekitar saya yang banyak membantu dan mendukung saya. Teman dan sahabat-sahabat saya terimakasih banyak untuk segala dukungan serta kasih sayang dari kalian semua, walau mungkin suatu saat kita akan menjalankan kehidupan masing-masing, namun kenangan dan kasih sayang dari kalian semua akan selalu saya ingat dan simpan. Untuk orang-orang baik yang tidak terduga diluar sana, yang sudah membantu saya, saya ucapkan banyak terimakasih. Semoga Allah SWT selalu memberikan kalian kesehatan dan lindungan-Nya, Aminn Ya Rabbal Alamin.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, segala puji dan syukur punulis kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan pertolongan-Nya penulis akhirnya bisa mengerjakan dan menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Shalawat beriringkan salam penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW, karena telah membawa umatnya dari zaman jahiliyah menuju zaman yang penuh cahaya keimanan dan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Penyelesaian Tugas Akhir ini tidak hanya diselesaikan penulis sendirian, banyak bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka kesempatan kali penulis ingin mengucapkan terimakasih dan doa kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasidan selaku dosen penguji II (kedua) sidang Tugas Akhir dan memberikan saran dan kritik yang membangun sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
4. Ibu Medyantiwi Rahmawita Munzir, ST., M.Kom sebagai Penasehat Akademik yang telah membimbing serta memberikan motivasi agar penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Syaifullah, SE., M.Sc sebagai dosen pembimbing Tugas Akhir ini.
6. Ibu Zarnelly, S.Kom., M.Sc sebagai Ketua sidang Tugas Akhir.
7. Bapak Nesdi Evrilyan Rozanda, S.Kom., M.Sc sebagai dosen penguji I (pertama) sidang Tugas Akhir yang telah memberikan masukan berupa kritik dan saran serta motivasi yang membangun, sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
8. Segenap Dosen dan Karyawan program studi Sistem Informasi.
9. Seluruh pegawai dan *station manager* PT. Angkasa Pura Kargo Kota Pekanbaru yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian serta membantu



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyelesaikan Tugas Akhir ini.

10. Untuk kedua orang tua tersayang, Bapak Wakid Amnan dan Ibuk Sri Sumarni, yang selalu memberikan dukungan penuh berupa dukungan moral maupun material.
11. Untuk adekku Wekis Raya Amnan yang telah mendukung dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
12. Untuk teman seperjuangan sekaligus sahabatku, Nurmalina Sari dan Sindhy Genjang Setyorini, yang senantiasa meluangkan waktunya untuk penulis dalam suka maupun duka, yang selalu ada dalam keadaan apapun untuk penulis.
13. Untuk kawan seperjuangan, keluarga besar Sistem Informasi 2017 terkhusus kelas E. Terimakasih untuk empat tahun kebersamaannya dan dukungan yang kalian beri.
14. Yang paling penulis banggakan, terimakasih untuk diri sendiri yang sudah mau berjuang dan bertahan sejauh ini. Untuk pencapaian ini Wuri Ratu Amnan kamu luar biasa.

Penulis menyadari tidak ada kesempurnaan dalam Tugas Akhir ini, karena keterbatasan kemampuan penulis. Namun penulis menerima segala bentuk kritik dan saran yang diharapkan dapat membangun penulis untuk pembuatan laporan selanjutnya, yang dapat dikirim melalui email penulis: 11753202129@students.uin-suska.ac.id, kritik dan saran akan diterima dengan senang hati. Semoga Allah SWT memberikan balasan untuk semua bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat.

Pekanbaru, 14 Desember 2021

Penulis,

**WURI RATU AMNAN**  
**NIM. 11753202129**

# ANALISA KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI KARGO DENGAN PENDEKATAN MODEL *DELONE AND MCLEAN*

WURI RATU AMNAN  
NIM: 11753202129

Tanggal Sidang: 03 November 2021  
Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

## ABSTRAK

Sistem Informasi Kargo (SIGO) merupakan sistem yang telah disiapkan oleh pihak pusat PT. Angkasa Pura II pada tahun 2016 saat PT. Angkasa Pura Kargo berdiri sendiri menjadi anak perusahaan. SIGO adalah Sistem Informasi utama yang digunakan pihak PT. Angkasa Pura Kargo dalam mengelola proses bisnis pengiriman barang dan jasa. PT. Angkasa Kargo melakukan pengumpulan, pengelolan data masuk (*Incoming*), keluar (*Outgoing*) barang, dan pengelolaan keuangan (Kasir). Dalam penerapannya sejak 2016, SIGO memiliki beberapa masalah atau kendala seperti *maintenace* sistem, kesalahan pengiriman barang, terlambatnya barang, dan tertukarnya barang. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kesuksesan SIGO dengan pendekatan model *Delone and Mclean*. Pengolahan data kuesioner menggunakan SEM-PLS untuk menentukan uji reliabilitas dan uji validitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 2 variabel yang berpengaruh positif terhadap variabel Kepuasan Pengguna, yaitu Kualitas Layanan dengan nilai 3,347 dan Kualitas Sistem dengan nilai 2,189. Sehingga didapatkan kesimpulan bahwa penerapan SIGO pada PT. Angkasa Pura Kargo dapat dikatakan berhasil atau sukses dengan 2 hipotesis diterima dan 1 hipotesis ditolak.

**Kata Kunci:** *Delone and Mclean*, Sistem Informasi Kargo (SIGO), SEM-PLS, PT. Angkasa Pura Kargo



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **ANALYSIS OF SUCCESSFUL APPLICATION OF CARGO INFORMATION SYSTEM WITH DELONE AND MCLEAN MODEL APPROACH**

**WURI RATU AMNAN**  
**NIM: 11753202129**

*Date of Final Exam: November 03<sup>rd</sup> 2021*  
*Graduation Period:*

*Department of Information System*  
*Faculty of Science and Technology*  
*State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau*  
*Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru*

### **ABSTRACT**

*Sistem Informasi Kargo (SIGO) is a system that has been prepared by the central party PT. Angkasa Pura II in 2016 when PT. Angkasa Pura Kargo stands alone as a subsidiary company. SIGO is the main information system used by PT. Angkasa Pura Kargo in managing the business process of delivering goods and services. PT. Angkasa Kargo collects, manages incoming, outgoing goods, and manages finances (cashier). In its implementation since 2016, SIGO has had several problems or obstacles such as system maintenance, delivery errors, delays in goods, and exchange of goods. This study aims to measure the level of success of SIGO with the Delone and Mclean model approach. Questionnaire data processing using SEM-PLS to determine the reliability and validity test. The results showed that there are 2 variables that have a positive effect on User Satisfaction, namely Service Quality with a value of 3,347 and System Quality with a value of 2,189. So it can be concluded that the application of SIGO at PT. Angkasa Pura Kargo can be said to be successful or successful with 2 accepted hypotheses and 1 rejected hypothesis.*

**Keywords:** *Delone and Mclean, Sistem Informasi Kargo (SIGO), SEM-PLS, PT. Angkasa Pura Kargo*



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b>	<b>xvi</b>
<b>1 PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang . . . . .	1
1.2 Perumusan Masalah . . . . .	5
1.3 Batasan Masalah . . . . .	5
1.4 Tujuan . . . . .	5
1.5 Manfaat . . . . .	6
1.6 Sistematika Penulisan . . . . .	6
<b>2 LANDASAN TEORI</b>	<b>7</b>
2.1 Sistem . . . . .	7
2.1.1 Pengertian Sistem . . . . .	7
2.1.2 Karakter Sistem . . . . .	7
2.2 Informasi . . . . .	8
2.3 Sistem Informasi . . . . .	8
2.3.1 Pengertian Sistem Informasi . . . . .	8



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3.2	Komponen Sistem Informasi . . . . .	8
2.3.3	Kualitas Sistem Informasi . . . . .	9
2.4	Model Kesuksesan Model <i>DeLone</i> dan <i>McLean</i> . . . . .	10
2.5	Variabel-variabel Kesuksesan Model <i>DeLone</i> dan <i>McLean</i> . . . . .	11
2.5.1	Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> ) . . . . .	11
2.5.2	Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ) . . . . .	11
2.5.3	Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ) . . . . .	12
2.5.4	Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ) . . . . .	12
2.5.5	Manfaat Bersih ( <i>Net Benefit</i> ) . . . . .	12
2.6	Populasi dan Sampel . . . . .	12
2.7	<i>Strustural Equation Model</i> (SEM) . . . . .	14
2.8	<i>Partial Least Square</i> (PLS) . . . . .	15
2.8.1	Komponen dalam <i>Partial Least Square</i> (PLS) . . . . .	15
2.8.2	Model Indikator <i>Partial Least Square</i> (PLS) . . . . .	16
2.9	Smart-PLS . . . . .	17
2.10	Variabel Laten . . . . .	17
2.11	Hipotesis . . . . .	18
2.12	Pengembangan Hipotesis . . . . .	19
2.13	Profil PT. Angkasa Pura Kargo Kota Pekanbaru . . . . .	19
2.13.1	Visi . . . . .	20
2.13.2	Misi . . . . .	20
2.14	Struktur Organisasi . . . . .	20
2.15	SIGO . . . . .	22
2.15.1	Tampilan SIGO . . . . .	23
2.15.2	Data Barang SIGO . . . . .	27
2.15.3	Penelitian Terdahulu . . . . .	30
<b>3</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	<b>32</b>
3.1	Proses Alur Penelitian . . . . .	32
3.2	Tahap Pendahuluan . . . . .	33
3.2.1	Menentukan Tempat Penelitian . . . . .	33
3.2.2	Menentukan Objek Penelitian . . . . .	33
3.2.3	Menentukan Judul Penelitian . . . . .	33
3.3	Tahap Perencanaan . . . . .	33
3.3.1	Mengidentifikasi Masalah . . . . .	33
3.3.2	Menentukan Hipotesis . . . . .	34
3.3.3	Menentukan Data Yang Dibutuhkan . . . . .	34

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.3.4	Menentukan Teknik Pengumpulan Data . . . . .	34
3.4	Tahap Pengumpulan Data . . . . .	34
3.4.1	Studi Pustaka . . . . .	34
3.4.2	Observasi . . . . .	35
3.4.3	Wawancara . . . . .	35
3.4.4	Menentukan Responden . . . . .	35
3.4.5	Menyebarkan Kuesioner . . . . .	35
3.5	Tahap Pengolahan Data Hasil Kuesioner . . . . .	36
3.6	Tahap Pembahasan dan Analisa Hasil . . . . .	36
3.6.1	Analisa Data . . . . .	36
3.6.2	Analisa Metode <i>Delone and Mclean</i> . . . . .	36
3.7	Tahap Dokumentasi Penelitian . . . . .	37
<b>4</b>	<b>ANALISIS DAN HASIL</b>	<b>38</b>
4.1	Analisa Sistem yang Berjalan Saat ini . . . . .	38
4.1.1	Alur Proses Penggunaan SIGO . . . . .	38
4.1.2	Identifikasi Permasalahan . . . . .	41
4.2	Deskripsi Responden . . . . .	43
4.2.1	Deskripsi Respondeen Berdasarkan Jenis Kelamin . . . . .	43
4.2.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jabatan . . . . .	44
4.3	Analisa dan Permodelan . . . . .	44
4.4	Evaluasi <i>Outer Model</i> dan Model Indikator Refleksif . . . . .	45
4.4.1	Uji Validitas . . . . .	46
4.4.2	Konstruksi Ulang Diagram Jalur ( <i>Path Diagram</i> ) . . . . .	51
4.4.3	Nilai <i>Loading Convergent Validity</i> Dari Model Yang Dimodifikasi . . . . .	53
4.4.4	Uji Reliabilitas . . . . .	57
4.5	Pengujian Model Struktural <i>Inner Model</i> . . . . .	59
4.6	Pengujian Hipotesis . . . . .	60
4.7	Rekomendasi . . . . .	62
4.8	Pembahasan dan Hasil . . . . .	64
4.8.1	Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna . . . . .	64
4.8.2	Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna . . . . .	64
4.8.3	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna . . . . .	64
<b>5</b>	<b>PENUTUP</b>	<b>65</b>
5.1	Kesimpulan . . . . .	65
5.2	Saran . . . . .	66





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR PUSTAKA**

<b>LAMPIRAN A</b>	<b>HASIL WAWANCARA</b>	<b>A - 1</b>
<b>LAMPIRAN B</b>	<b>KUISIONER PENELITIAN</b>	<b>B - 1</b>
<b>LAMPIRAN C</b>	<b>DATA KUISIONER</b>	<b>C - 1</b>
<b>LAMPIRAN D</b>	<b>DOKUMENTASI</b>	<b>D - 1</b>



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

2.1	Model Kesuksesan Sistem Informasi <i>DeLone and McLean</i> 1992 . . .	10
2.2	Model Kesuksesan Sistem Informasi <i>DeLone and McLean</i> 2003 . . .	11
2.3	Variabel Laten Dengan Indikator . . . . .	17
2.4	Variabel Eksogen . . . . .	18
2.5	Hipotesis Penelitian . . . . .	19
2.6	Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura Kargo Kota Pekanbaru . . .	21
2.7	Tampilan Halaman <i>Login</i> SIGO . . . . .	23
2.8	Tampilan <i>Input</i> Data Pada <i>Outgoing</i> . . . . .	24
2.9	Tampilan <i>Output</i> Data Pada <i>Outgoing</i> . . . . .	25
2.10	Tampilan Fitur <i>Incoming</i> . . . . .	25
2.11	Tampilan <i>Output</i> Data Pada Fitur <i>Incoming</i> . . . . .	26
2.12	Tampilan Fitur Kasir . . . . .	27
2.13	Rekap SIGO Data Pengiriman Barang ( <i>Outgoing</i> ) . . . . .	28
2.14	Rekap SIGO Data Pengiriman Barang ( <i>Incoming</i> ) . . . . .	28
2.15	Rekap SIGO Data Pengiriman Barang Masa Domestik . . . . .	29
2.16	Rekap SIGO Data Pengiriman Barang Masa Internasional . . . . .	30
3.1	Alur Metodologi Penelitian . . . . .	32
3.2	Hipotesis Penelitian . . . . .	37
4.1	Tampilan Halaman Utama SIGO . . . . .	39
4.2	Tampilan Setelah <i>Login</i> . . . . .	39
4.3	Tampilan Menu <i>Outgoing</i> . . . . .	40
4.4	Tampilan Menu <i>Incoming</i> . . . . .	40
4.5	Tampilan Menu Kasir . . . . .	41
4.6	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin . . . . .	43
4.7	Responden Berdasarkan Jabatan . . . . .	44
4.8	Diagram Jalur Yang Telah Dirancang . . . . .	45
4.9	Nilai Diagram Jalur Yang Telah Dirancang . . . . .	47
4.10	<i>Convergent Validity</i> Variabel Kualitas Sistem . . . . .	48
4.11	<i>Convergent Validity</i> Variabel Kualitas Layanan . . . . .	49
4.12	<i>Convergent Validity</i> Variabel Kualitas Informmasi . . . . .	50
4.13	<i>Convergent Validity</i> Variabel Kepuasan Pengguna . . . . .	51
4.14	Diagram Jalur yang Dimodifikasi . . . . .	52
4.15	Hasil Modifikasi Ulang terhadap Model Yang Telah Dimodifikasi .	53
4.16	<i>Convergent Validity</i> Untuk Konstruk Kualitas Sistem . . . . .	54

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.17	<i>Convergent Validity</i> Untuk Konstruk Kualitas Layanan . . . . .	54
4.18	<i>Convergent Validity</i> Untuk Konstruk Kualitas Informasi . . . . .	55
4.19	<i>Convergent Validity</i> Untuk Konstruk Kepuasan Pengguna . . . . .	55
4.20	Diagram AVE . . . . .	57
4.21	Diagram <i>Composite Reliability</i> . . . . .	58
4.22	Diagram <i>Cronbach's Alpha</i> . . . . .	59
4.23	Diagram <i>R-Square</i> . . . . .	60
4.24	Model Hipotesis Yang Diajukan . . . . .	61
D.1	Saat Melakukan Wawancara Dengan Pegawai Bagian Admin . . . .	D - 1
D.2	Saat Melakukan Wawancara Dengan Pegawai Bagian Kasir . . . .	D - 1
D.3	Saat Melakukan Wawancara Dengan Penanggung Jawab SIGO . . . .	D - 2



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR TABEL

2.1	Perbedaan SEM-PLS dan CB-SEM . . . . .	15
2.2	Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura Kargo Kota Pekanbaru . . . .	21
4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin . . . . .	43
4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jabatan . . . . .	44
4.3	Nilai Loading <i>Convergent Validity</i> . . . . .	47
4.4	Nilai Loading Konstruk Kualitas Sistem . . . . .	49
4.5	Nilai Loading Konstruk Kualitas Layanan . . . . .	49
4.6	Nilai Loading Konstruk Kualitas Informasi . . . . .	50
4.7	Nilai Loading Konstruk Kepuasan Pengguna . . . . .	51
4.8	Nilai Loading Konstruk Kualitas Sistem . . . . .	54
4.9	Nilai Loading Konstruk Kualitas Layanan . . . . .	55
4.10	Nilai Loading Konstruk Kualitas Informasi . . . . .	55
4.11	Nilai Loading Konstruk Kepuasan Pengguna . . . . .	56
4.12	Nilai <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i> . . . . .	56
4.13	<i>Average Variance Extraced (AVE)</i> . . . . .	57
4.14	<i>Composite Reliability</i> . . . . .	58
4.15	<i>Cronbach's Alpha</i> . . . . .	58
4.16	Nilai <i>Path Coeffocients</i> . . . . .	60
4.17	Pengujian Hipotesis . . . . .	61
4.18	Rekomendasi SIGO . . . . .	62
B.1	Kuesioner Penelitian . . . . .	B - 3



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR SINGKATAN

ATM	:	Anjungan Tunai Mandiri
AVE	:	<i>Average Variance Extracted</i>
KI	:	Kualitas Informasi
KL	:	Kualitas Layanan
KO OPS	:	Koordinator Operasional
KP	:	Kepuasan Pengguna
KS	:	Kualitas Sistem
PLS	:	<i>Partial Least Square</i>
PT	:	Perseroan Terbatas
SEM	:	<i>Structural Equation Modelling</i>
SIGO	:	Sistem Informasi Kargo
SMU	:	Surat Muatan Udara

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Analisis sistem merupakan kegiatan menguraikan suatu sistem informasi yang komponen-komponennya untuk mengidentifikasi dan menilai masalah, peluang dan hambatan yang muncul serta mengidentifikasi kebutuhan yang diharapkan untuk membuat rekomendasi perbaikan sistem (Welim dan Sakti, 2016). Analisis sistem adalah pencatatan dari sistem yang ada yang digunakan untuk menentukan bagaimana sistem bekerja dan seberapa baik, untuk kebutuhan yang dipenuhi dengan memperbaiki sistem baru (Rosa, 2016). Dapat disimpulkan bahwa analisis sistem merupakan fungsi untuk mengidentifikasi sistem yang ada agar dapat mengidentifikasi kesalahan yang ada pada sistem yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan sistem (Arribathi dan Rosita, 2019).

Sistem Informasi merupakan kombinasi antara prosedur kerja, informasi orang, dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk dapat mencapai tujuan yang diinginkan dalam sebuah organisasi atau perusahaan (Abdul, 2014). Sistem Informasi Kargo merupakan sistem bagian kargo yang diidentifikasi dengan data penumpang menggunakan parameter *code* atau *id* penumpang yang sudah dimasukkan dedalam database (Apriansyah dkk., 2019). Secara mendasar mendasar variabel dari kesuksesan sebuah penerapan atau implementasi sebuah sistem informasi terdiri dari tiga bagian, yaitu sistem itu sendiri, penggunaan sistem, dan efek penggunaan yang dihasilkan dan kepuasan pengguna (DeLone and McLean, 1992). Kesuksesan sistem informasi bisa dikatakan berhasil jika dilihat dari beberapa hal seperti seberapa bagus kualitas sistem tersebut, informasi atau *output* yang diberikan oleh sistem, tingkat penggunaan sistem, dan kepuasan dari penggunaan serta hal lainnya yang menunjukkan seberapa efek yang diperoleh dengan adanya sistem informasi tersebut (Admaja, 2014).

PT. Angkasa Pura Kargo merupakan anak perusahaan dari PT. Angkasa Pura II yaitu salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) bandar udara Sultan Syarif Kasim Kota Pekanbaru. PT. Angkasa Pura Kargo beroperasi di sejumlah bandara Indonesia yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura II. PT. Angkasa Pura Kargo sudah menjadi anak cabang perusahaan sejak tahun 2007, dengan fokus pada layanan di bidang jasa terminal kargo, pelayanan kargo dan pos udara serta pengembangan prasarana dan sarana terminal kargo. PT. Angkasa Pura Kargo beroperasi dengan jumlah pegawai sebanyak 50 orang. PT. Angkasa Pura Kargo mengelola pengiriman barang (*Outgoing*) baik dalam dan luar negeri, juga penerimaan barang



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penumpang (*Incoming*) dari dalam dan luar negeri. PT. Angkasa Pura Kargo Kota Pekanbaru mengelola pengiriman berbagai jenis barang diantaranya: Gabungan paket (baju, buku, makanan dan lain-lain), Komoditi (Ikan, tumbuhan, kerang, burung, dan hewan lainnya), dan *dangerous* (bahan kimia, obat, dan alat komunikasi). Dalam menjalankan proses bisnis pengelolaan barang dan jasa PT. Angkasa Pura Kargo Kota Pekanbaru juga bekerja sama dengan beberapa jasa ekspedisi diantaranya: JNE, JNT, POS Indonesia, TIKI, 21 Expres, Indah Kargo, SAP, Sicepat, Ninja Exspres, RPX, dan ekspedisi lainnya. Untuk mengelola semua proses bisnis tersebut PT. Angkasa Pura Kargo Kota Pekanbaru menggunakan Sistem Informasi Kargo atau disebut dengan SIGO.

Sistem Informasi Kargo (SIGO) merupakan sistem yang telah disiapkan oleh pihak pusat PT. Angkasa Pura II pada tahun 2016 saat PT. Angkasa Pura Kargo berdiri sendiri menjadi anak perusahaan. SIGO adalah Sistem Informasi utama yang digunakan pihak PT. Angkasa Pura Kargo dalam mengelola proses bisnis pengiriman barang dan jasa. PT. Angkasa Kargo melakukan pengumpulan, pengelolan data masuk (*Incoming*), keluar (*Outgoing*) barang dan pengelolaan keuangan (Kasir) dengan menggunakan Sistem Informasi Kargo ini. SIGO merupakan Sistem Informasi yang sudah digunakan sejak berdirinya PT. Angkasa Pura Kargo selama kurang lebih 4 tahun, SIGO digunakan oleh 6 admin, 3 KO OPS, 9 *checker*, 18 porter dan 3 kasir, dengan total pengguna sistem sebanyak 39 orang pegawai. Para pegawai menggunakan fitur layanan *Incoming* (masuknya barang) *Outgoing* (keluarnya barang) dan Kasir. Selama 4 tahun berjalan SIGO pada umumnya sudah berjalan dengan sangat baik, namun memiliki beberapa permasalahan atau kendala.

Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilakukan pada tanggal 23 November 2020 dengan penanggung jawab SIGO, pada umumnya SIGO sudah berjalan dengan baik dalam mengelola proses bisnis yang ada di PT. Angkasa Pura Kargo. Namun pada hasil wawancara tersebut penanggung jawab sistem atau pengelola sistem menjelaskan beberapa permasalahan dan kendala pada SIGO. Kendala pertama terkait *maintenance* sistem kargo, dimana untuk meningkatkan kualitas sistem serta *maintenance* sistem yang hanya bisa dilakukan oleh teknisi pihak pusat yaitu PT. Angkasa Pura Kota Jakarta, sehingga saat mengalami permasalahan sistem hanya pihak pusat yang bisa memperbaiki sistem tersebut, dan *maintenance* hanya dilakukan hanya pada saat sistem mengalami permasalahan saja. Dari permasalahan *maintenance* sistem kargo tersebut menyebabkan permasalahan lainnya, yaitu saat melakukan *cloning* data yang ada pada sistem. Pengelola SIGO menjelaskan admin sistem dan pegawai selalu mengalami kesulitan dalam *cloning* data (menduplikasi atau mengandakan data), ini dikarenakan Sistem Informasi Kargo

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hanya dikelola oleh pihak pusat. Tidak bisanya dilakukan *cloning* data pada SIGO mengakibatkan sistem menjadi lambat dikarenakan menumpuknya data-data lama yang ada pada SIGO, dan kinerja pegawai pun berpengaruh menjadi lebih lambat. Menurut (Corder, 1992) pada hakikatnya setiap aset memiliki umur pakai, tetapi usia kegunaan dapat diperpanjang dengan melakukan perbaikan berkala yang dikenal dengan *maintenance* atau pemeliharaan.

KO OPS PT. Angkasa Pura Kargo Kota Pekanbaru menjelaskan permasalahan pada proses kedatangan barang (*Incoming*), yaitu kesalahan pengambilan oleh pelanggan atau barang yang terkukur. Kesalahan ini terjadi bisa dikarenakan dua hal, pertama karena kesalahan admin saat pemeriksaan *code* barang (SMU) yang dilakukan untuk mengkonfirmasi pelanggan mengambil barang, kesalahan saat melihat *code* barang (SMU) ini bisa mengakibatkan kesalahan barang yang diberikan kepada pelanggan. Kedua karena kesalahan pelanggan, kurang tepatnya informasi data barang yang diinput pada sistem akan mempersulit saat pengambilan barang tersebut, karena saat pengambilan barang penerima jasa barang tidak hanya mengkonfirmasi *code* barang saja, namun juga nama pengirim, nama penerima dan jenis barang yang akan diambil. Konfirmasi data barang ini dilakukan agar barang tidak tertukar pengambilannya, karena ini juga menjadi salah satu permasalahan yang terjadi saat pengambilan jasa pengiriman barang. Kesalahan bisa terjadi akibat kurang komunikasinya antar pengirim dan penerima jasa barang atau kesalahan input informasi barang yang dilakukan pegawai. Akibatnya pengguna jasa pengiriman barang sering mengalami permasalahan yaitu tidak kesesuaian jumlah barang yang diinput pada sistem dan jumlah barang yang diterima oleh pengguna jasa pengiriman barang, tidak kesesuaian bentuk, warna bahkan jenis barang. Setiap penginputan data barang yang ada pada SIGO harus diinput secara hati-hati oleh pegawai, karena setiap inputan data tersebut tidak bisa diubah oleh para pegawai PT. Angkasa Pura Kargo, inputan data hanya bisa diubah oleh pimpinan saja.

Selanjutnya permasalahan yang sering terjadi adalah keterlambatan datangnya barang yang seharusnya diterima oleh penerima jasa barang. Pengguna jasa pengiriman barang sering mengeluhkan permasalahan ketidaksesuaian jadwal barang seharusnya datang, yang seharusnya pada informasi barang pada penerima barang bahwa barang yang diterima sudah ada namun ternyata belum ada di gudang kargo. Ini diakibatkan beberapa hal seperti lamanya waktu transit barang, penundaan keberangkatan pesawat (*delay*), penuhnya bagasi pesawat, dan kesalahan pengiriman tujuan barang ke kota lain. Permasalahan ini tentu sangat merugikan pengguna jasa barang karena memakan waktu untuk menunggu barang dan mengecek barang ke PT. Angkasa Pura Kargo. Pihak penanggung jawab SI-

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

GO juga menjelaskan tiap tahunnya PT. Angkasa Pura Kargo melakukan lelang barang bagi barang yang menumpuk pada gudang kargo akibat barang-barang tersebut tidak diambil oleh penerima barang. Biasanya ini terjadi karena pelanggan tidak mengetahui barang harus diambil kapan dan saat diambil ternyata pelanggan keberatan membayar uang denda massa barang. Pihak PT. Angkasa Pura Kargo menutupi atau mensiasati masalah kerugian tersebut dengan melelang barang dengan batas waktu selama satu tahun tidak diambil, maka setiap akhir tahun diadakanlah lelang barang-barang tersebut.

Pada proses pengiriman barang (*Outgoing*) juga mengalami kesalahan ketidaksesuaian info barang yang pada print struk. Sebelum barang dimasukan ke gudang barang akan dicek melalui *x-ray* untuk mengetahui apakah barang sesuai dengan info data barang yang di input pada sistem, jika tidak sesuai tentu ini mempersulit proses pengambilan barang nanti. Kesalahan info barang ini biasanya dikarenakan kesalahan admin saat *input* barang dan kesalahan ekspedisi yang memberikan info barang pada pihak admin. Permasalahan ini tentu akan mempersulit dan merugikan penerima jasa saat pengambilan barang nantinya. PT. Angkasa Pura Kota Pekanbaru juga mengalami permasalahan pada proses pembayaran barang (Kasir), dikarenakan pandemi *Corona* yang saat ini pihak kargo mengganti sistem pembayaran barang yang biasanya menggunakan pembayaran tunai dengan sistem *deposit* menggunakan kartu ATM, hal ini dilakukan untuk mengurangi penyebaran virus yang ada. Namun, pegawai bagian kasir menjelaskan sistem ini banyak dikeluhkan pelanggan saat proses pembayaran, karena sebagian pelanggan yang mengeluhkan tidak memiliki kartu ATM akan kesulitan dengan sistem pembayaran baru ini.

Beberapa penelitian mengenai analisa kesuksesan sistem pernah dilakukan sebelumnya. Penelitian (K. Yuliana, 2016) pada PT. POS Indonesia Kota Semarang yang dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan penerapan Sistem Informasi Pos di PT. Pos Indonesia (persero) yang dapat dikatakan sukses atau berhasil dalam penerapannya. Penelitian (Panjaitan, Hutabarat, Hutabarat, dan Arisandy, 2017) mengenai *System Application Product* (SAP) pada PT. Multimas Nabati Asahan yang dapat disimpulkan sistem yang ada berpengaruh positif bagi para pengguna. Sementara itu, pada penelitian (Anfina, Salisah, dan Permana, 2018) mengevaluasi sistem informasi perhotelan yang digunakan untuk melakukan pelayanan sirkulasi dan transaksi administrasi dengan tamu hotel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesuksesan dari penerapan tersebut adalah sebesar 31,1%, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem tersebut perlu diperbaiki.

Berdasarkan uraian masalah yang telah dijelaskan dan beberapa contoh



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian terdahulu penulis ingin melakukan analisa kesuksesan Sistem Informasi Kargo (SIGO) dengan salah satu metode yaitu metode *Delone & McLean*. *DeLone & McLean* melakukan tinjauan mendalam tentang keberhasilan literatur sistem informasi dan mengembangkan model untuk keberhasilan sistem informasi. Hasil penelitian mereka menunjukkan keberhasilan sistem informasi itu sendiri (*System Quality*), kualitas produk sistem informasi (*Information Quality*), kualitas layanan sistem yang ada (*Service Quality*) dan reaksi pengguna terhadap sistem informasi (*User Satisfaction*). Berdasarkan hasil mereka, *DeLone and McLean* kemudian mengembangkan Model Sukses Sistem Informasi *DeLone and McLean* (Riyanto, WA, dan Sunyoto, 2018). Dari latar belakang yang telah dipaparkan inilah peneliti mengambil judul “Analisa Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Kargo dengan pendekatan model *DeLone and McLean*.”

### 1.2 Perumusan Masalah

Deskripsi latar belakang peneliti. Rumusan masalah yang diuraikan dalam penelitian ini adalah bagaimana menganalisa SIGO menggunakan model *Delone and McLean* untuk mengetahui tingkat kesuksesan penerapan Sistem tersebut di PT. Angkasa Pura Kargo kota Pekanbaru.

### 1.3 Batasan Masalah

Berikut batasan masalah agar peneliti lebih terarah adalah sebagai berikut:

1. Responden penelitian ini merupakan pegawai PT. Angkasa Pura Kargo Kota Pekanbaru sebanyak 39 orang.
2. Model yang digunakan untuk melakukan analisa kesuksesan pada Sistem Informasi Kargo (SIGO) di PT. Angkasa Pura Kargo adalah model *DeLone and McLean* dengan membahas kesuksesan sistem informasi itu sendiri (*System Quality*), kualitas *output* dari sistem informasi (*Information Quality*), kualitas layanan (*Service Quality*), dan kepuasan pengguna sistem (*User Satisfaction*).
3. Pengelolaan data dilakukan dengan menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM), *component based Partial Least Squares* (PLS).

### 1.4 Tujuan

Berikut tujuan dalam melakukan penelitian tugas akhir ini:

1. Untuk menentukan/mengetahui tingkat keberhasilan penerapan SIGO dan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada PT. Angkasa Pura Kargo Kota Pekanbaru dengan model *DeLone and McLean*.
2. Untuk memberikan rekomendasi kepada pihak PT. Angkasa Pura Kargo Ko-

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ta Pekanbaru.

## 1.5 Manfaat

Manfaat tugas akhir ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kesuksesan dan variabel mana yang memiliki dampak terhadap kepuasan pengguna SIGO pada PT. Angkasa Pura Kargo Kota Pekanbaru dengan model *Delone and McLean*.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam pengambilan keputusan dan bahan pertimbangan bagi pihak PT. Angkasa Pura Kota Pekanbaru untuk kedepannya dalam pengembangan SIGO.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Agar memudahkan pemahaman terhadap penelitian yang akan dilakukan, maka penelitian ini disusun dengan struktur penulisan yang sistematis sehingga membentuk satu kesatuan yang utuh. Berikut merupakan sistematika penulisan penelitian ini:

### BAB 1. PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menjelaskan mengenai: (1) latar belakang masalah; (2) rumusan masalah; (3) tujuan penelitian; (4) batasan masalah; (5) manfaat penelitian dan (6) sistematika penulisan.

### BAB 2. LANDASAN TEORI

Bab ini membahas landasan teori yang berisi tentang: (1) Mendefinisikan Sistem Informasi; (2) Variabel-variabel Kesuksesan Model DeLone and McLean; (3) Mendefinisikan Populasi dan Sampel; (4) SEM; (5) Variabel Laten; (6) Hipotesis; (7) Profil PT. Angkasa Pura Kargo Kota Pekanbaru; (8) Sistem Informasi Kargo; (9) Penelitian Terdahulu.

### BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, tentang: (1) Tahap Pendahuluan; (2) Tahap Perencanaan; (3) Tahap Pengumpulan Data; (4) Pengolahan Data; (5) Tahap Pembahasan dan Analisis Data; (6) Tahap Dokumentasi Penelitian.

### BAB 4. ANALISA DAN HASIL

Bab 4 Analisa dan Hasil ini menjelaskan tentang: (1) Analisa Kesuksesan SIGO; (2) Pengumpulan Data; (3) Langkah-langkah Analisa Data dengan PLS; (4) Hasil Penerapan Model DeLone and McLean.

### BAB 5. KESIMPULAN

BAB 5 Pada bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan juga memberikan saran untuk penelitian selanjutnya.

## BAB 2

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Sistem

##### 2.1.1 Pengertian Sistem

Sistem adalah kumpulan subsistem atau setiap bagian atau komponen fisik dan non-fisik yang terhubung dan berinteraksi untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Susanto, 2013). Secara sederhana, sistem didefinisikan sebagai sekumpulan atau sekumpulan elemen atau variabel yang dibangun, saling terkait, dan saling bergantung (Al Fatta dkk., 2007).

Kemudian, sistem merupakan seperangkat komponen yang saling berhubungan yang bekerja menuju Tujuan bersama dicapai dengan memperkenalkan dan mengadopsi hasil dalam proses transisi yang tepat (Mulyanto, 2009). Sistem adalah jaringan proses yang saling berhubungan yang terintegrasi untuk melakukan tindakan target tertentu.

##### 2.1.2 Karakter Sistem

Suatu sistem mempunyai beberapa karakteristik, yaitu:

1. Item sistem (*component*)  
Sistem adalah sekumpulan elemen yang berinteraksi dan bekerja sama membentuk suatu kesatuan.
2. Batasan sistem (*boundary*)  
Suatu faktor pembatas atau pembagi antara suatu sistem dengan sistem yang satu atau sistem yang lain dengan lingkungan luarnya.
3. Lingkungan eksternal sistem (*environment*)  
Lingkungan eksternal adalah segala sesuatu di luar ruang lingkup sistem yang dapat mempengaruhi pengoperasian sistem, baik positif maupun negatif.
4. Masukan sistem (*input*)  
adalah masukan energi ke sistem. Input dapat digunakan sebagai *input* pemeliharaan dan *input* sinyal. *Maintenance input* merupakan bahan *input* untuk menjalankan sistem. Sinyal masukan merupakan masukan yang telah diproses untuk memperoleh keluaran.
5. *System manager (process)*  
adalah bagian yang harus dilakukan untuk mengubah input menjadi output yang diinginkan.
6. Sistem keluaran (*output*)



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adalah hasil pengolahan. Keluaran atau keluaran tersebut dapat berupa informasi formasi sebagai masukan ke sistem lain atau hanya sebagai sisa.

#### 7. Tujuan sistem (*goal*)

Ini digunakan untuk memulai sistem target. Tanpa tujuan, sistem menciptakan kekacauan dan tidak terkendali. Tujuan dari sistem informasi tergantung pada langkah-langkah yang ditetapkan.

### 2.2 Informasi

Informasi merupakan hasil penyesuaian untuk membentuk suatu bentuk yang menggambarkan atau menggambarkan beberapa peristiwa yang paling bermanfaat bagi penerimanya dan berfungsi untuk mendukung pengambilan keputusan (Wahyono, 2004). Data berguna bagi penerimanya dan berguna untuk pengambilan keputusan saat ini atau yang akan datang. Informasi dalam kumpulan data dapat diedit atau diedit dengan cara yang paling berguna dan bermakna bagi penerimanya (Kadir, 2003).

### 2.3 Sistem Informasi

#### 2.3.1 Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan suatu sistem terintegrasi yang mengintegrasikan kebutuhan sehari-hari manajemen transaksi dan mendukung fungsi administrasi organisasi dan kegiatan strategis organisasi atau perusahaan dalam membuat laporan yang diperlukan oleh pihak eksternal (Sutabri, 2012). Sistem informasi adalah suatu sistem dengan komponen operasional yang dapat mengubah data menjadi informasi. Ada beberapa perbedaan antara komponen ini, tetapi sistem informasi umumnya terdiri dari blok input, blok output, blok proses, blok database, blok model, dan blok kontrol (Al Fatta dkk., 2007).

Sistem informasi adalah gabungan dari sistem dan informasi, sehingga dapat diartikan sebagai kumpulan subsistem yang berbeda yang berinteraksi satu sama lain, mereka terintegrasi dan bekerja sama untuk memecahkan masalah dengan menggunakan alat yang disebut komputer untuk memproses data, sehingga menjadikannya berharga dan berguna bagi pemakai sistem (Taufiq, 2013).

#### 2.3.2 Komponen Sistem Informasi

Sistem informasi memiliki lima sebagai komponen sistem informasi, yaitu:

##### 1. Manusia

Orang memainkan peran penting dalam sistem informasi. Sistem informasi membutuhkan orang untuk bekerja. Sumber daya manusia terbagi dalam dua kategori: pengguna akhir pertama dan ahli sistem kedua. Objek Informasi. Pengguna akhir merupakan orang yang menggunakan informasi

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ini, seperti pelanggan, pemasok, siswa, guru, dan orang-orang yang bertindak sebagai informasi dalam sistem informasi. Penyedia informasi bisnis adalah orang yang membuat dan mengelola sistem informasi, seperti analisis sistem, pemrogram, operator sistem, dan administrator.

#### 2. Hardware

Adalah segala peralatan yang digunakan untuk pengelolaan informasi. Perangkat keras bukan hanya terbatas pada komputer dan perangkat lain, tetapi juga mencakup semua pembawa data, seperti pembawa data kertas dan *disk*.

#### 3. Software

Merupakan sepaket semua perintah yang digunakan untuk mengelola informasi. Ini mencakup tidak hanya bentuk program, tetapi juga program dan proses. Program adalah sekumpulan instruksi untuk memproses informasi. Seperangkat aturan yang digunakan untuk memproses informasi dan mengeluarkan perintah kepada pengguna disebut program.

#### 4. Data

Data tidak hanya menjadi bahan baku *input* sistem informasi, tetapi juga menjadi hal utama pembentukan sumber daya dalam sebuah organisasi.

#### 5. Jaringan

Adalah media komunikasi yang menghubungkan komputer, prosesor komunikasi, dan perangkat lain, dan dikendalikan oleh perangkat lunak komunikasi. Sumber daya jaringan dapat berkomunikasi, contohnya kabel, satelit seluler, dan pendukung jaringan (seperti modem, perangkat lunak kontrol, dan prosesor serat optik antar jaringan).

### 2.3.3 Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem dipengaruhi oleh 3 hal utama, yaitu:

#### 1. Keakuratan (*accuracy*)

Informasi harus benar, karena dapat terjadi banyak gangguan dari sumber informasi kepada penerima informasi, yang dapat mengubah atau merusak informasi. Jika informasi tersebut tidak menyesatkan, tidak ada kesalahan dan maknanya jelas, maka informasi tersebut dianggap benar.

#### 2. Tepat Waktu (*timeline*)

Pengelolaan data menghasilkan informasi yang tidak boleh terlambat atau tertunda. Informasi yang terlambat tidak sepadan. Hal ini dikarenakan informasi yang tertunda tidak memiliki nilai, karena informasi merupakan dasar pengambilan keputusan. Kesalahan dalam pengambilan keputusan bisa be-

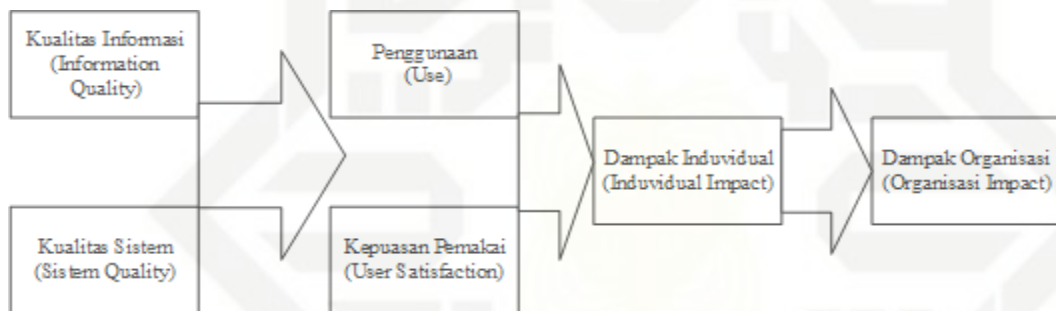
rakibat fatal bagi masyarakat.

### 3. Relevansi (*relevancy*)

Jika informasi itu penting bagi Anda, itu berkualitas tinggi. Artinya bahwa informasi harus bermanfaat untuk pengguna. Pentingnya informasi bervariasi dari orang ke orang.

## 2.4 Model Kesuksesan Model *DeLone* dan *McLean*

Model *DeLone and McLean* merupakan model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi. Model ini disebut model sederhana, namun menurut peneliti cukup efektif. Model *DeLone and McLean* (1992) dibuat atas dasar penelitian teoritis dan empiris pada sistem informasi yang dibuat oleh para peneliti pada 1970-an dan 1980-an. Model *DeLone and McLean* (1992) dapat dilihat pada Gambar 2.1

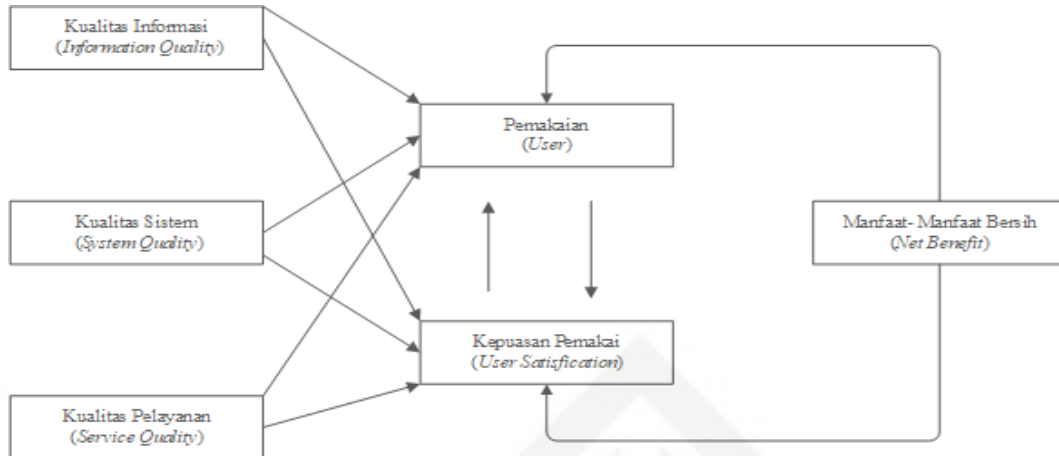


**Gambar 2.1.** Model Kesuksesan Sistem Informasi *DeLone and McLean* 1992

Sumber: Jogiyanto (2007)

Pada tahun 2003, *Delone and Mclean* memperbaiki model mereka dan memperbarui model yang diusulkan, terutama untuk *e-commerce*. Tidak ada dalam model aslinya. Perubahan dibandingkan dengan model sebelumnya adalah penambahan variabel kualitas layanan, kombinasi variabel pengaruh pribadi dan variabel pengaruh organisasi ke dalam variabel laba bersih, dan penambahan dimensi minat pengguna (intensi kepuasan pengguna) sebagai proses, tetapi positif efek yang disebabkan oleh penggunaan Pengalaman lebih kepuasan pengguna lebih tinggi daripada kausalitas, karena jika pendapatan bersih positif, ini akan meningkatkan minat dan penggunaan pengguna serta tingkat kepuasan pengguna. Model yang diperbarui memiliki bukti hubungan yang diusulkan antara ke-berhasilan, Namun, jika arah hubungan dinyatakan secara positif atau negatif dalam hal kausalitas, sifat hubungan kausal harus dipelajari secara rinci (Jogiyanto, 2007). Dibawah ini merupakan gambar model kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean yang telah diperbarui dan digunakan untuk *e-commerce* dapat dilihat pada Gambar 2.2





**Gambar 2.2.** Model Kesuksesan Sistem Informasi *DeLone and McLean* 2003  
Sumber: Jogiyanto (2007)

Kepuasan pengguna sering dianggap sebagai salah satu faktor kunci keberhasilan suatu sistem informasi. Partisipasi pengguna dalam pengembangan sistem pengetahuan untuk meningkatkan kualitas sistem informasi dan untuk memastikan operasi sistem yang efisien dan efektif sering dilihat sebagai cara yang penting. Model yang digunakan untuk mempelajari efektivitas penggunaan sistem pengetahuan dalam penelitian ini adalah model yang dikembangkan oleh *Delone and Mclean* (2003). Berdasarkan pertimbangan teoritis, penelitian ini bertujuan untuk menilai kepuasan pengguna sistem informasi dengan bantuan mode pengembangan *Delone and Mclean* untuk sistem informasi.

## 2.5 Variabel-variabel Kesuksesan Model *DeLone* dan *McLean*

### 2.5.1 Kualitas Sistem (*System Quality*)

Dalam hal kualitas sistem, biasanya berfokus pada karakteristik kinerja sistem. Sistem kualitas yang dikutip oleh *Delone and Mclean* (2003) dalam kutipan (Jogiyanto, 2007) adalah informasi tentang karakteristik kualitas yang dicari kualitas sistem dari karakteristik produk. Dalam sistem informasi, kombinasi perangkat lunak dan perangkat keras juga mengacu pada kualitas sistem *Delone and McLean* (1992). Fokus kualitas sistem adalah kinerja sistem itu sendiri.

### 2.5.2 Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi mengacu pada output atau hasil dari suatu sistem informasi, yang melibatkan nilai, kegunaan, relevansi, dan urgensi informasi, Pitt dan Watson (1997), mengutip (Jogiyanto, 2007).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 2.5.3 Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Umpan balik adalah tanggapan pengguna setelah menggunakan informasi sistem. Keterlibatan pengguna terhadap sistem informasi merupakan ukuran kesediaan pengguna untuk tunduk pada sistem data yang digunakan. Perbedaan ini memiliki tiga indikator efisiensi, efisiensi, dan kepuasan, serta indikator pengukuran lainnya dengan sistem self-assessment. Umpan balik pengguna pada indikator ini diukur pada skala Likert dari 1 sampai 4 (Jogiyanto, 2007).

### 2.5.4 Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas layanan merupakan perbandingan kualitas layanan yang diharapkan oleh pengguna dengan layanan yang diterima atau persepsi pengguna (K. Yuliana, 2016). Kualitas layanan meliputi:

1. Berwujud (*tangible*), contohnya sebuah sistem informasi yang mempunyai perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*).
2. Keandalan (*reliability*), seperti misalnya sebuah sistem informasi yang dapat diandalkan.
3. Kesegeraan (*responsiveness*), contohnya karyawan-karyawan sistem informasi pada sebuah perusahaan memberikan pelayanan segera kepada pemakai.
4. Jaminan (*assurance*), contohnya karyawan-karyawan pengguna sistem informasi yang mempunyai pengetahuan untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik.
5. Empati (*emphaty*), misalnya, sistem informasi memiliki kepentingan terbaik bagi pengguna.

### 2.5.5 Manfaat Bersih (*Net Benefit*)

Laba bersih merupakan keseimbangan antara dampak positif dan negatif dari penggunaan suatu sistem informasi (Jogiyanto, 2007). Manfaat bersih dapat didefinisikan sebagai efisiensi kerja, efisiensi, efektivitas, dan manfaat langsung.

## 2.6 Populasi dan Sampel

Kutipan dalam penelitian (Juliansyah, 2011), populasi digunakan untuk mengidentifikasi semua unsur atau anggota daerah yang menjadi subyek penelitian atau subyek penelitian secara keseluruhan. Penduduk dibedakan menjadi dua, yaitu penduduk yang heterogen dan penduduk yang homogen. Populasi yang heterogen cenderung menggunakan banyak model penelitian. Dengan kata lain, lebih rumit tingkat keragamannya, semakin besar sampel penelitiannya. Di sisi lain, populasi yang homogen membuat pengambilan sampel lebih mudah, dan semakin homogen

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

populasi, semakin besar kemungkinan untuk menggunakan sampel penelitian yang lebih kecil. Sampel terdiri dari beberapa anggota yang dipilih dari populasi. Subjek adalah sampel sekaligus anggota kelompok sebelum sampel ditentukan, penelitian harus menentukan kelompok penelitian.

Metode pengambilan sampel terdapat dua metode: pengambilan sampel berdasarkan probabilitas (pemilihan acak) dan pengambilan sampel non-stokastik (pengambilan sampel secara acak). Menurut Jogiyanto (2008) metode berikut dapat digunakan untuk probabilitas:

1. Sampel Probabilitas

Sampel probabilitas ialah proses pengambilan sampel yang memberikan kesempatan sampling yang sama untuk setiap anggota populasi. Jenis-jenis dari probability sampling yaitu:

(a) *Random Sederhana*

Simple random sampling yaitu pengambilan langsung dari populasi secara acak.

(b) *Random Komplek*

i. *Systematic Random Sampling*

Sistem pengambilan sampel secara acak dilakukan dengan membagi populasi menjadi  $n$  bagian dan mengambil sampel dari bagian acak pertama di setiap bagian.

ii. *Cluster Sampling*

*Cluster* sampling adalah pengambilan sampel di mana populasi dibagi menjadi beberapa kelompok. Kemudian beberapa subgrup yang ada dipilih secara acak dari beberapa subgrup. Elemen-elemen dalam *cluster* yang dipilih adalah sampel.

iii. *Stratified Sampling*

Pengambilan sampel dilakukan dengan cara membelah sampel yaitu dengan membagi populasi menjadi beberapa bagian atau sub-populasi, kemudian dapat dilakukan keputusan sederhana untuk sampel secara acak yang dapat dibuat secara individual.

iv. *Double Sampling*

Pengambilan sampel ganda adalah prosedur pengambilan sampel di mana sampel dikumpulkan berdasarkan sampel yang ada dan informasi yang diperoleh untuk pengambilan sampel berikutnya.

2. Sampel Non-probabilitas

Merupakan proses pengambilan sampel yang setiap anggota populasi tidak mempunyai kesempatan atau kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sampel. Kemustahilan ini meliputi teknik-teknik sebagai berikut:

(a) *Convenience Sampling*

Metode pengambilan sampel ini mengambil sampel berdasarkan ketersediaan unsur dan seberapa mudah untuk mendapatkannya. Dengan kata lain, sampel dipilih karena sampel berada pada tempat dan waktu yang tepat.

(b) *Judgment Sampling*

adalah peta pengambilan sampel yang ditargetkan, dengan bentuk pertimbangan tertentu. Misalnya, perusahaan yang terdaftar. Misalnya, standar lain adalah bahwa perusahaan membangun sistem mereka sendiri, bukan sistem yang dibeli atau dialihdayakan.

(c) *Quota Sampling*

Target sampling adalah membuat persentase sampel sama dengan persentase populasi. Sampel kuota percaya bahwa sampel harus memiliki karakteristik populasi. Misalnya, jika populasinya terdiri dari 70% perusahaan kecil dan 30% perusahaan besar, sampel juga harus memiliki standar berdasarkan standar tersebut.

(d) *Snowball Sampling*

Metode pengambilan sampel dengan teknik *snowball* ini dilaksanakan dengan mengumpulkan sampel responden dari jaringan referensi (misalnya melalui *newgroup* di internet).

(e) Sampel Jenuh

Metode pemodelan menggunakan semua elemen perhitungan sebagai contoh. Ini biasanya terjadi ketika populasinya kecil atau kurang dari seratus orang. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, yang mempengaruhi semua orang

## 2.7 *Strustural Equation Model (SEM)*

Menurut Sarwono (2010), SEM adalah metode statistik yang digunakan untuk membangun dan menguji model statistik dan biasanya berbentuk model kausal. SEM memiliki karakteristik sebagai teknik analisis dan harus ditekankan dari pada dijelaskan. Artinya, peneliti menggunakan SEM untuk menentukan apakah model tertentu valid, bukan untuk menentukan apakah model tertentu sesuai, meskipun analisis SEM biasanya menyertakan elemen untuk interpretasi.

SEM adalah model yang memberikan gambaran perkiraan hubungan sebuah hipotesis antara suatu variabel yang digambarkan dengan model teoritis dengan variabel langsung atau campuran atau disesuaikan. Pemodelan SEM dibagi

menjadi dua, yaitu. Model struktural yang terdiri dari kombinasi simultan model persamaan antara variabel tersembunyi (Anni dkk., 2018), dan model pengukuran adalah indikator dan struktur (tersembunyi).

SEM memiliki tujuan untuk melakukan pengujian hubungan prediktif antar konstruk dan melihat apakah antar konstruk tersebut memiliki hubungan atau pengaruh (Rifai, 2015). SEM-PLS mempunyai fleksibilitas yang tinggi untuk penelitian, baik penelitian yang menghubungkan teori dan data juga menganalisis jalur path dengan variabel laten. Berikut Tabel 2.1 perbedaan CB-SEM dan PLS-SEM:

**Tabel 2.1.** Perbedaan SEM-PLS dan CB-SEM

Perbedaan	SEM-PLS	CB-SEM
Pendekatan	Varian	Kovarian
Asumsi Normalitas data	Tidak diperlukan	Diperlukan
Bentuk Konstruk	Reflektif dan Formatif	Formatif
Software	Smart-PLS, Warp-PLS, Tetrad, dan PLSM	Amos, Lisrell, EQOS dan M-Plus
Maksimum Jumlah Indikator	Maksimum 1000	Maksimum 100
Jumlah Sampel	Boleh Kecil	Harus lebih besar dari 1000

Sumber: (Henseler dkk., 2014)

## 2.8 Partial Least Square (PLS)

Menurut Wood dalam (Ghozali, 2008) adalah metode identifikasi yang termasuk ke dalam suatu jadwal data, dan PLS tidak memerlukan banyak asumsi atau sampel yang besar. PLS dapat digunakan dalam pemodelan struktural dengan karakteristik reflektif atau membentuk. PLS dapat menjelaskan hubungan antara variabel tersembunyi, menganalisis struktur yang terdiri dari parameter refleksi dan format, menggunakannya dalam model struktur yang lengkap, dan menggunakan banyak variabel tersembunyi dan jelas tanpa masalah data. terdiri dari, ini dapat digunakan untuk distribusi data yang sangat terdistorsi, bahkan ketika tidak perlu membuat perkiraan distribusi untuk memastikan independensi antara data yang diamati. Partial Minimum Area (PLS) merupakan salah satu solusi SEM (*Structural Equation Model*).

### 2.8.1 Komponen dalam Partial Least Square (PLS)

Analisa *Partial Least Square* (PLS) Memiliki dua bagian komponen model, yaitu:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Model Struktural (*Inner Model*)

Dengan kata lain, ini adalah model yang menggambarkan kuadrat R dari struktur yang bergantung pada variabel, hubungan prediktif *Stone-Geisser Q-square*, dan hubungan dengan variabel lain yang dievaluasi menggunakan signifikansi uji-t dan parameter jalur struktural. koefisien. Modifikasi R square digunakan untuk mengevaluasi pengaruh variabel laten independen untuk memperkirakan pengaruh variabel laten. Untuk melihat struktur laten dependen, kita dapat melihat persentase varians yang dijelaskan, uji *Stone-Geisser Q-square* dan prediksi uji-t, serta signifikansi koefisien parameter jalur struktural (Ghozali, 2008)

2. Model eksternal

adalah model yang menjelaskan hubungan antara variabel tersembunyi dan indikator blok, reliabilitas gabungan, faktor diskriminasi, dan kriteria yang dinilai menggunakan reliabilitas komposit.

**2.8.2 Model Indikator *Partial Least Square* (PLS)**

Dalam penggambarannya, PLS memiliki dua model indikator, antara lain:

1. Model Indikator Reflektif

Atau disebut juga *principal factor model*, yaitu variabel laten yang dipengaruhi oleh kovarian pengukuran indikator setiap variabelnya. Model ini memberikan gambaran hipotesis yaitu variabel laten yang dipengaruhi indikator, yang prediksi digambarkan valid pengukurannya sehingga saling bertukaran. Model pengukuran ini juga menilai dengan menggunakan reliabilitas dan validitas. Ada dua jenis validas pada SEM-PLS, diantaranya:

(a) Validitas Konvergen (*Convergen Validity*)

Validitas Convergen memberikan gambaran indikator yang mewakili satu variabel yang didasari, kemudian dapat didemonstrasikan menggunakan nilai rata-rata varian *Average Variance Extracted* (AVE). Variabel laten yang memiliki nilai  $AVE > 0,5$  artinya variabel laten dapat mendeskripsikan setengah indikator atau lebih dalam rata-rata.

(b) Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Validitas Diskriminan menggambarkan variabel yang mendasari untuk berbagi varian lebih tinggi dengan indikator yang mendasari variabel tersebut, dan dapat didemokan menggunakan *crossloadings*, apabila terdapat indikator yang korelasinya lebih tinggi dari pada variabel itu sendiri maka kecocokan model harus di pertimbangkan kembali.

2. Model Indikator Formatif



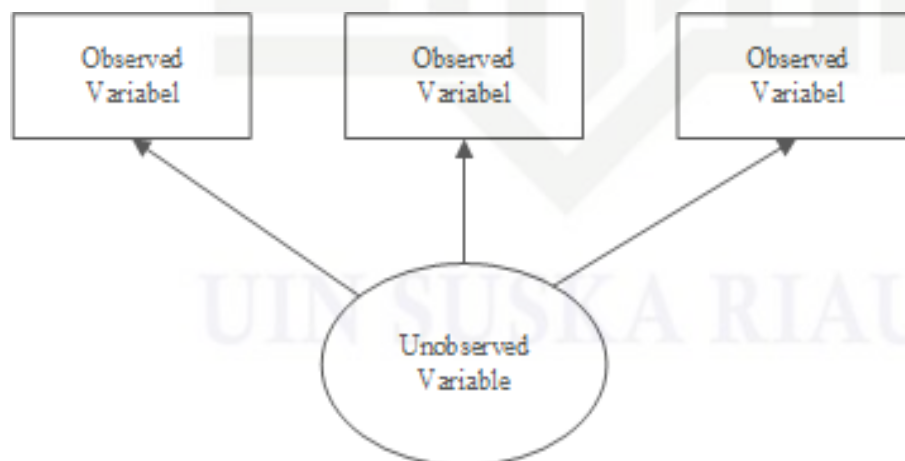
Menurut (Ghozali, 2008), korelasi antar indikator (cronbach alpha) diperiksa karena korelasi antara indikator dan indikator yang terpengaruh dibuang karena tidak mempengaruhi variabel lain (variabel tunggal). Keandalan struktur yang dihasilkan.

## 2.9 Smart-PLS

Smart-PLS adalah perangkat lunak teknis antarmuka pengguna grafis (GUI) yang digunakan dalam teknologi SEM. Smart-PLS memperoleh informasi tentang variabel dalam model. Smart-PLS dikembangkan sebagai proyek Institut Manajemen Operasi (Sekolah Bisnis, Universitas Hamburg, Gerami). Dalam metode SEM yang didukung oleh Smart-PLS, hubungan antara suatu variabel dengan variabel lain dapat dinyatakan dalam notasi analisis jalur. Analisis jalur adalah hubungan dua arah yang digunakan untuk memprediksi korelasi diagram sistem dari sistem persamaan (Roisatin, Thamrin, dan Setiawan, 2021).

## 2.10 Variabel Laten

Ini terdiri dari beberapa variabel tersembunyi dan variabel eksponensial. Variabel laten (variabel tidak teramati) adalah variabel yang tidak dapat diukur secara langsung tanpa diukur oleh satu atau lebih eksponen. Variabel tersembunyi atau hidden structure terdiri dari variabel independen, dependen, dan intermediate. Menentukan apakah suatu variabel adalah variabel tersembunyi memeriksa apakah variabel tersebut dapat diukur secara langsung. Variabel-variabel tersebut dapat digolongkan sebagai variabel laten jika dapat diukur secara langsung. Bentuk variabel tersembunyi dapat dilihat pada Gambar 2.3.



**Gambar 2.3.** Variabel Laten Dengan Indikator

Gambar 2.3 menunjukkan bahwa variabel yang tidak teramati diukur dengan tiga parameter, yaitu variabel pengamatan. Variabel yang tidak teramati di

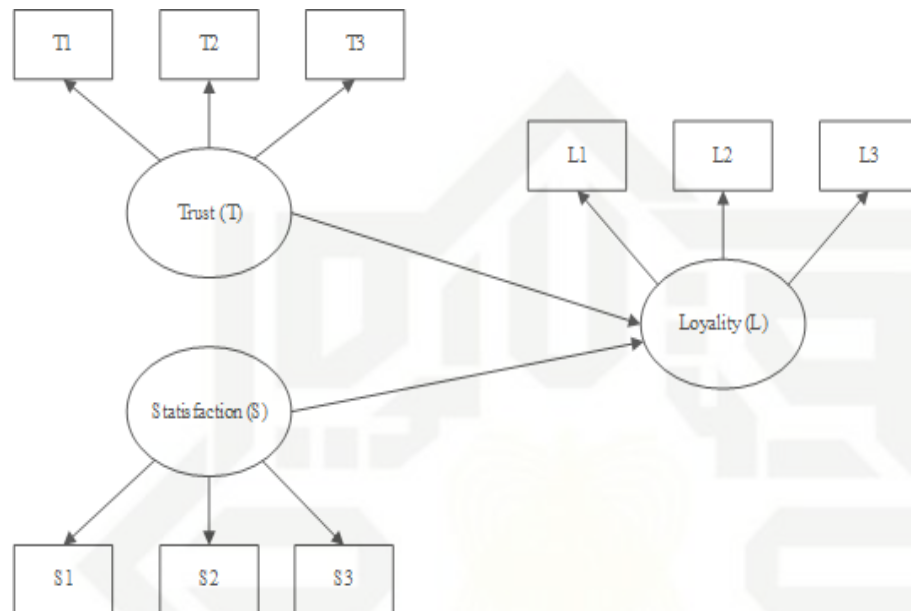
#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

AMOS direpresentasikan dalam bentuk elips. Variabel laten dapat berperan sebagai variabel eksogen atau endogen. Variabel eksogen adalah variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat. Dalam model SEM, variabel eksogen diwakili oleh panah variabel pertama dibandingkan dengan variabel endogen. Gambaran detailnya dapat dilihat pada Gambar 2.4.



**Gambar 2.4.** Variabel Eksogen

Seperti dapat dilihat pada Gambar 2.4, variabel eksogen adalah variabel kepercayaan (T) dan variabel kepuasan (S). Terlihat bahwa anak panah kedua variabel eksternal mengarah ke variabel endogen yaitu variabel loyalitas.

### 2.11 Hipotesis

Menurut (Sarwono, 2010), hipotesis adalah prediksi awal yang belum teruji. sehingga dapat dijelaskan bahwa hipotesis adalah cara untuk menguji sebuah teori dapat dikatakan benar atau tidak. Hipotesis merupakan gambaran yang sementara dapat diterima sebagai kebenaran. Hipotesis diuji dengan didasarkan dua hal, pertama tingkat signifikansi (probabilitas *alpha*) dan kedua tingkat kepercayaan (confidence interbal). Saat menguji hipotesis ada dua hipotesis, yaitu  $H_0$  (hipotesis nol) dan  $H_1$  (hipotesis alternatif).

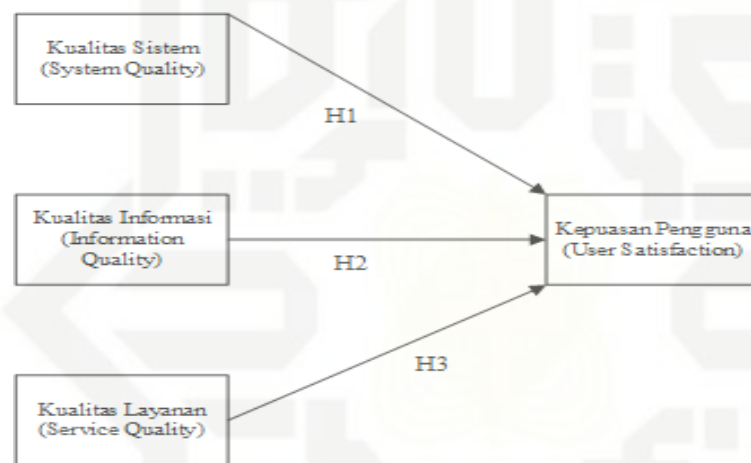
Beberapa hal yang perlu diperhatikan saat menguji hipotesis adalah:

- Gunakan data sampel untuk menguji hipotesis.
- Uji memiliki dua kemungkinan, yaitu, menolak uji  $H_0$  menjadi signifikan secara statistik, dan menerima uji  $H_0$  sebagai tidak signifikan secara statistik.

3. Jika nilai  $T$  yang digunakan, dan nilai  $T$  lebih besar atau dikurangi dari 0,  $H_0$  cenderung ditolak. Sebaliknya, karena nilai  $T$  semakin kecil dan mendekati 0, ia akan cenderung menerima  $H_0$ .

## 2.12 Pengembangan Hipotesis

Dalam penelitian ini, model sistem informasi *Delone and McLean* yang berhasil digunakan untuk mengukur kesuksesan SIGO, tetapi konsep penelitian hanya mengambil empat variabel karena variabel kepuasan konsumen. Kepuasan pelanggan merupakan ukuran keberhasilan suatu sistem informasi yang digunakan oleh pengguna sistem. Penelitian ini menggunakan Kualitas Sistem ( $X_1$ ), Kualitas Informasi ( $X_2$ ), Kualitas Layanan ( $X_3$ ) dan Kepuasan Pengguna ( $Y$ ). Gambar 3.2



**Gambar 2.5.** Hipotesis Penelitian  
(A. Yuliana dkk., 2016)

1.  $H_1$ : Kualitas Sistem (*System Quality*) ( $X_1$ ) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) ( $Y$ )
2.  $H_2$ : Kualitas Informasi (*Information Quality*) ( $X_2$ ) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) ( $Y$ )
3.  $H_3$ : Kualitas Layanan (*Service Quality*) ( $X_3$ ) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) ( $Y$ )

## 2.13 Profil PT. Angkasa Pura Kargo Kota Pekanbaru

PT. Angkasa Pura Kargo merupakan anak perusahaan PT Angkasa Pura II. PT. Angkasa Pura II merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Bandara Sultan Syarif Kasim di Kota Pekanbaru. PT. Angkasa Pura Kargo beroperasi di beberapa bandara Indonesia yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura II. PT. Angkasa Pura Kargo telah menjadi anak perusahaan sejak berdirinya PT. Angkasa Pura II Kota Pekanbaru yaitu pada tahun 2007, dengan fokus pada layanan di bidang



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

layanan operator terminal kargo, layanan kargo dan pos udara, serta pengembangan infrastruktur dan fasilitas terminal kargo. PT. Angkasa Pura Kargo beroperasi dengan jumlah pegawai sebanyak 50 orang. PT. Angkasa Pura Kargo mengelola pengiriman barang (*Outgoing*) baik dalam dan luar negeri, juga penerimaan barang penumpang (*Incoming*) dari dalam dan luar negeri.

PT. Angkasa Pura Kargo Kota Pekanbaru memastikan aspek-aspek penting seperti keamanan bandara dan keberlanjutan manajemen rantai pasokan. Menurut prosedur dan standar keselamatan yang diakui dan diakui oleh lembaga nasional dan internasional, barang diangkut dari gudang dengan transportasi udara (seperti penumpang pesawat atau kargo).

### 2.13.1 Visi

Visi PT. Angkasa Pura Kargo Kota Pekanbaru adalah penyedia layanan kargo dan logistik terintegrasi bandar udara yang terbaik dan terpercaya dikawasan.

### 2.13.2 Misi

Sedangkan misi PT. Angkasa Pura Kargo Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Memberikan layanan transportasi dan logistik terbaik kepada pelanggan yang mengutamakan keamanan dan standar pelayanan.
2. Memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada pemegang saham sesuai dengan tata kelola perusahaan yang baik.
3. Mengutamakan profesionalisme dan produktivitas dengan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung.
4. Mengutamakan pengelolaan kargo ekologis dan memberdayakan masyarakat sekitar.

### 2.14 Struktur Organisasi

PT. Angkasa Pura Kargo memiliki beberapa pegawai dan bagian dari tiap anggota secara terstruktur yang dapat di lihat pada Gambar 2.6.

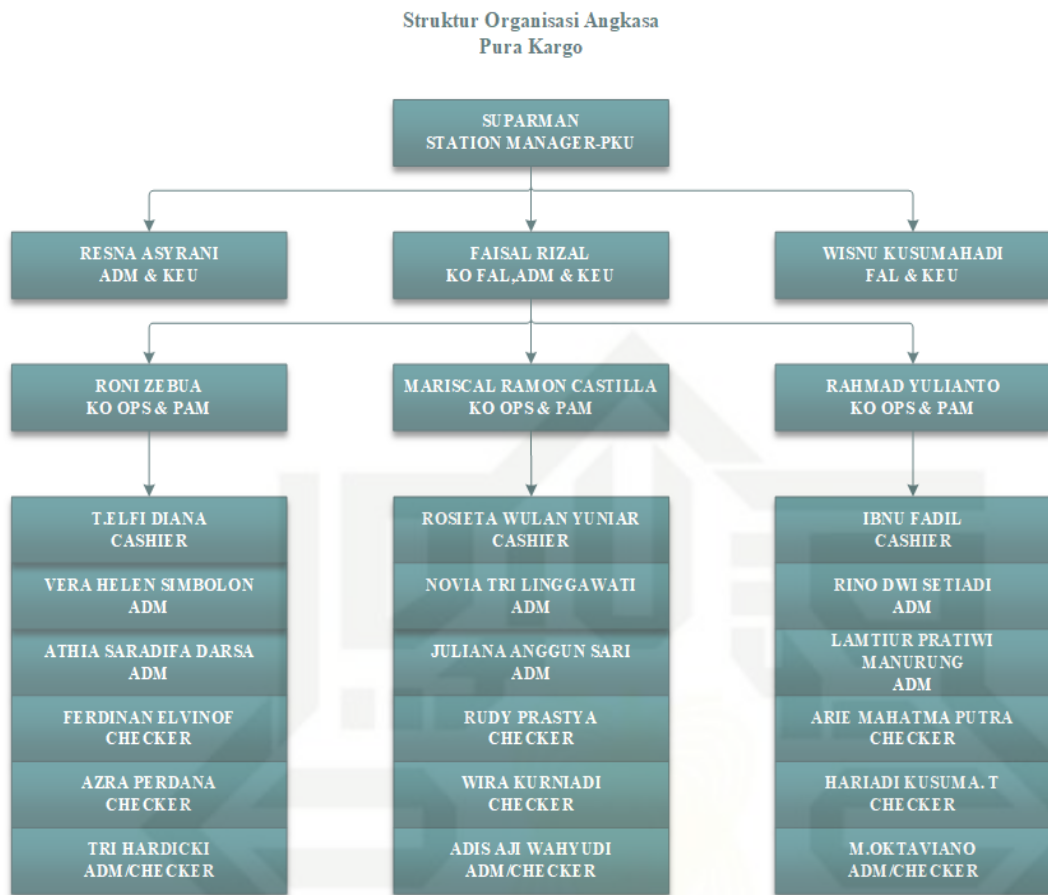
# Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Gambar 2.6.** Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura Kargo Kota Pekanbaru

Berikut penjelasan struktur organisasi pada PT. Angkasa Pura Kargo Kota Pekanbaru dapat dilihat pada Tabel 2.2

**Tabel 2.2.** Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura Kargo Kota Pekanbaru

No.	Nama Pengguna	Jabatan
1.	Roni Zebua	Ko Ops & Pam
2.	T.Elfi	Cashier
3.	Novia Tri	Adm
4.	Vera Helen	Adm
5.	Rudi Prasetya	Cashier
6.	Mariscal Ramon	Ko Ops & Pam
7.	Resieta Wulan	Cashier
8.	Azra Perdana	Adm
9.	Athia Saradifa	Adm
10.	Hariadi Kusuma	Cashier
11.	Wira Kurniadi	Cashier
12.	Luki Gerdiandi	Adm/checker
13.	Ruben Marsel	Porter

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 2.2 Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura Kargo Kota Pekanbaru (Tabel lanjutan...)**

No.	Nama Pengguna	Jabatan
14.	M. Zulkifli	Porter
15.	Kurtono	Porter
16.	Gusti Randa	Porter
17.	Robby Suheri	Porter
18.	Ramli	Porter
19.	Rahmad Yulianto	Ko Ops & Pam
20.	Ibnu Fadhil	Cashier
21.	Juliana Anggun	Adm
22.	Lamtiur Pratiwi	Adm
23.	Rino Dwi	Adm Cashier
24.	M. Ifan	Porter
25.	Agus Rianto	Porter
26.	Justin	Porter
27.	Alamsyah	Porter
28.	Riko Rasdi	Porter
29.	Purwanto	Porter
30.	Naro Febriano	Checker
31.	Adis Aji	Adm Chacker
32.	Junizar	Porter
33.	Alfi Syahrin	Porter
34.	Vanny Metri	Porter
35.	Toa Simorangkir	Porter
36.	Buchari	Porter
37.	Pernando	Porter
38.	Arie Mahatma	Checker
39.	Tri Hardicki	Checker

## 2.15 SIGO

SIGO merupakan sistem informasi utama yang digunakan oleh PT. Angkasa Pura Kargo Kota Pekanbaru untuk mengelola dan membantu seluruh proses bisnis yang ada. Sistem ini dibuat atau dioperasikan sejak tahun 2016, sebelumnya PT. Angkasa Pura Kargo Kota Pekanbaru hanya menggunakan pengoprasian pengiriman barang secara manual (tertulis) sejak 2007 atau sejak PT. Angkasa Pura Kargo didirikan.

SIGO merupakan sistem yang telah disiapkan oleh pihak pusat PT. Angkasa Pura II pada tahun 2016, PT. Angkasa Pura Kargo berdiri sendiri menjadi anak perusahaan dan setiap kendali sistem dikelola oleh pihak pusat PT. Angkasa Pura II. SIGO adalah Sistem Informasi utama yang digunakan pihak PT. Angkasa Pura Kargo dalam mengelola proses bisnis pengiriman barang dan jasa. PT. Angkasa Kar-



go melakukan pengumpulan, pengelolan data masuk (*Incoming*), keluar (*Outgoing*) barang dan pengelolaan keuangan (Kasir) dengan menggunakan Sistem Informasi Kargo ini. Adapun aktivitas atau fitur yang dapat dilakukan dengan menggunakan SIGO yaitu:

1. *Outgoing* Yaitu melakukan input pengelolaan data barang yang akan dikirimkan kepada penerima barang dan jasa, lalu barang yang sudah didata kemudian dikirim.
2. *Incoming* Yaitu melakukan pengecekan data barang yang datang sebelum diterima oleh penerima barang.
3. Kasir Yaitu pengelolaan biaya barang yang akan dikirim (*outgoing*) dan yang akan diterima (*incoming*) oleh penerima barang dan jasa.

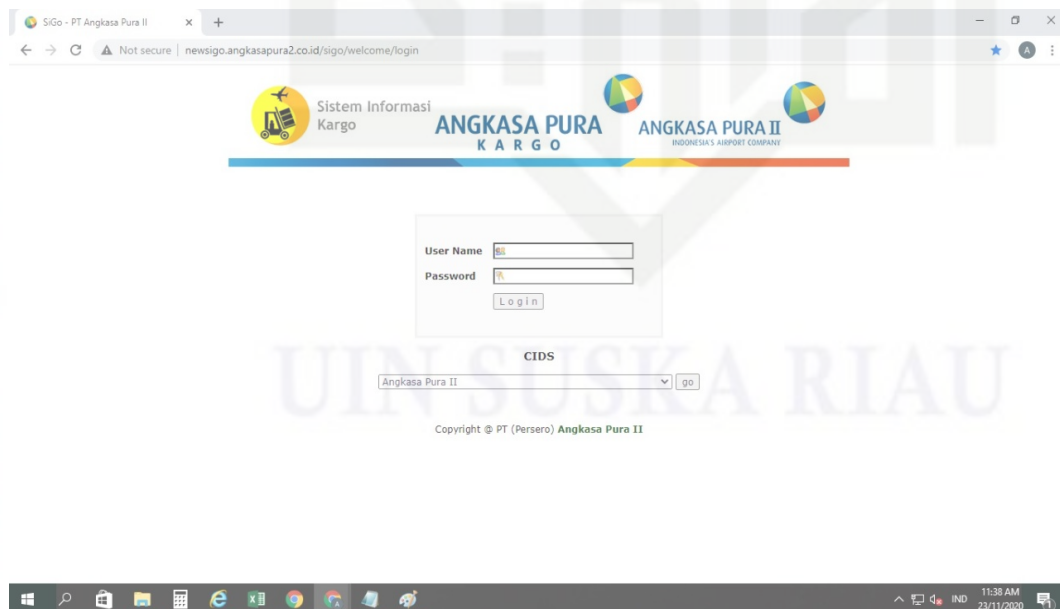
Untuk melakukan semua akses fitur pada SIGO admin, checker dan porter harus melakukan login terlebih dahulu dengan menggunakan username dan password yang dimiliki oleh masing-masing pegawai.

### 2.15.1 Tampilan SIGO

Berikut tampilan SIGO dan fungsi-fungsi yang ada pada SIGO yang digunakan pengguna untuk mengelola proses bisnis di PT. Angkasa Pura Kargo Pekanbaru:

1. Tampilan *Login*

Berikut merupakan tampilan awal yaitu *Login*, yang dapat dilihat pada gambar Gambar 2.7.



Gambar 2.7. Tampilan Halaman *Login* SIGO

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

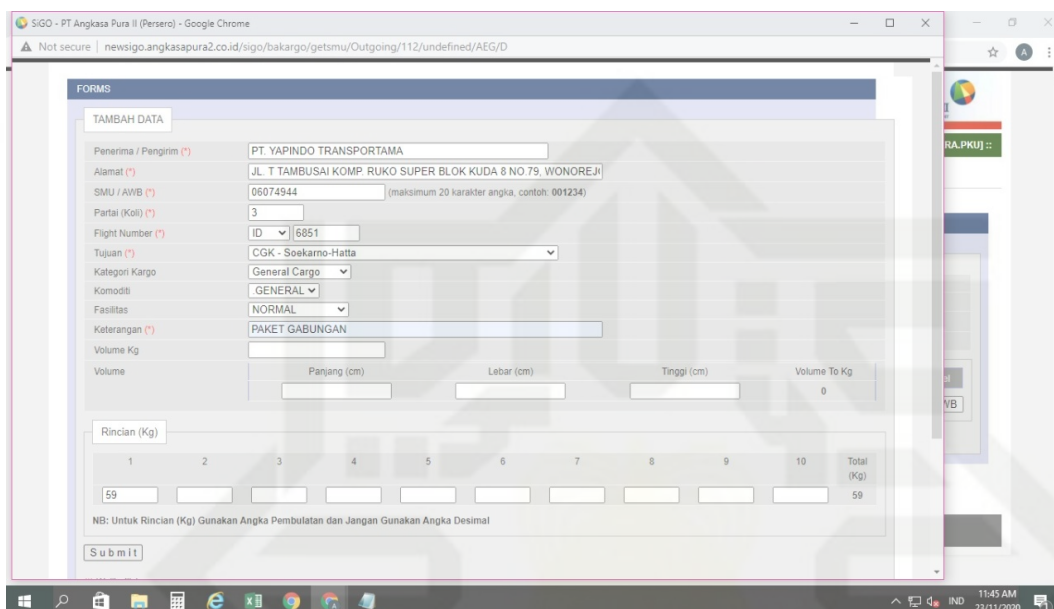
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar diatas merupakan tampilan menu *Login* pada SIGO yang dapat digunakan oleh admin, KO OPS, checker, porter dan kasir

### 2. Tampilan Fitur *Outgoing*

Berikut merupakan tampilan fitur *Outgoing* yang dapat dilihat pada Gambar 4.3.



The screenshot shows a web browser window displaying the 'TAMBAH DATA' form in the SIGO system. The form is titled 'FORMS' and 'TAMBAH DATA'. It contains several input fields and dropdown menus for adding new outgoing cargo data. The fields include:

- Penerima / Pengirim (\*): PT. YAPINDO TRANSPORTAMA
- Alamat (\*): JL. T TAMBUSAI KOMP. RUKO SUPER BLOK KUDA 8 NO 79, WONOREJO
- SMU / AWB (\*): 06074944 (maksimum 20 karakter angka, contoh: 001234)
- Partai (Koli) (\*): 3
- Flight Number (\*): ID 6851
- Tujuan (\*): CGK - Soekarno-Hatta
- Kategori Kargo: General Cargo
- Komoditi: GENERAL
- Fasilitas: NORMAL
- Keterangan (\*): PAKET GABUNGAN
- Volume Kg: 0
- Volume: Panjang (cm), Lebar (cm), Tinggi (cm)
- Rincian (Kg): A table with 10 columns (1-10) and a Total (Kg) column. The first row shows values: 59, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, and a Total of 59.

At the bottom of the form, there is a 'Submit' button and a note: 'NB: Untuk Rincian (Kg) Gunakan Angka Pembulatan dan Jangan Gunakan Angka Desimal'.

**Gambar 2.8.** Tampilan *Input* Data Pada *Outgoing*

Gambar diatas merupakan tampilan menu *input* data *Outgoing* atau pengiriman barang pada SIGO, pada menu ini user nya adalah admin dan KO OPS.

### 3. Tampilan *output* data pada fitur *Outgoing*

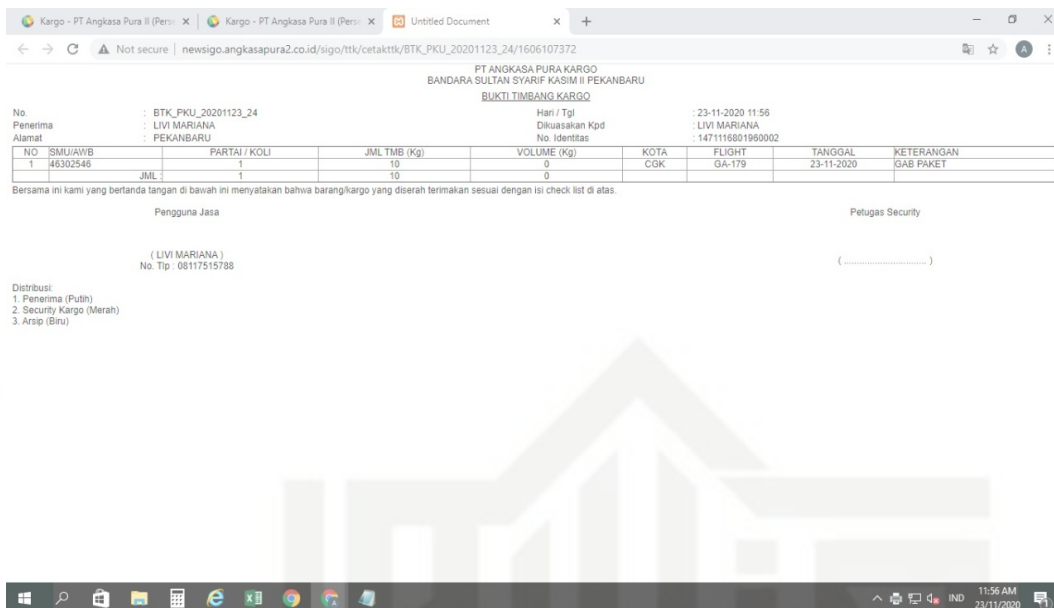
Berikut merupakan tampilan *output* pada fitur *Outgoing* yang dapat dilihat pada Gambar 2.9.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PT ANGKASA PURA KARGO  
BANDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU  
BUKTI TIMBANG KARGO

No. : BTK\_PKU\_20201123\_24  
Penerima : LIVI MARIANA  
Alamat : PEKANBARU

Hari / Tgl : 23-11-2020 11:56  
Diketahui Kpd : LIVI MARIANA  
No. Identitas : 1471115801960002

NO	SMU/AWB	PARTAI / KOLI	JMLTMB (Kg)	VOLUME (Kg)	KOTA	FLIGHT	TANGGAL	KETERANGAN
1	46302546	1	10	0	CGK	GA-179	23-11-2020	GAB PAKET
		JML	1	10				

Bersama ini kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa barang/kargo yang diserahkan terimakan sesuai dengan isi check list di atas.

Pengguna Jasa : ( LIVI MARIANA )  
No. Tlp. 08117515788

Petugas Security : ( ..... )

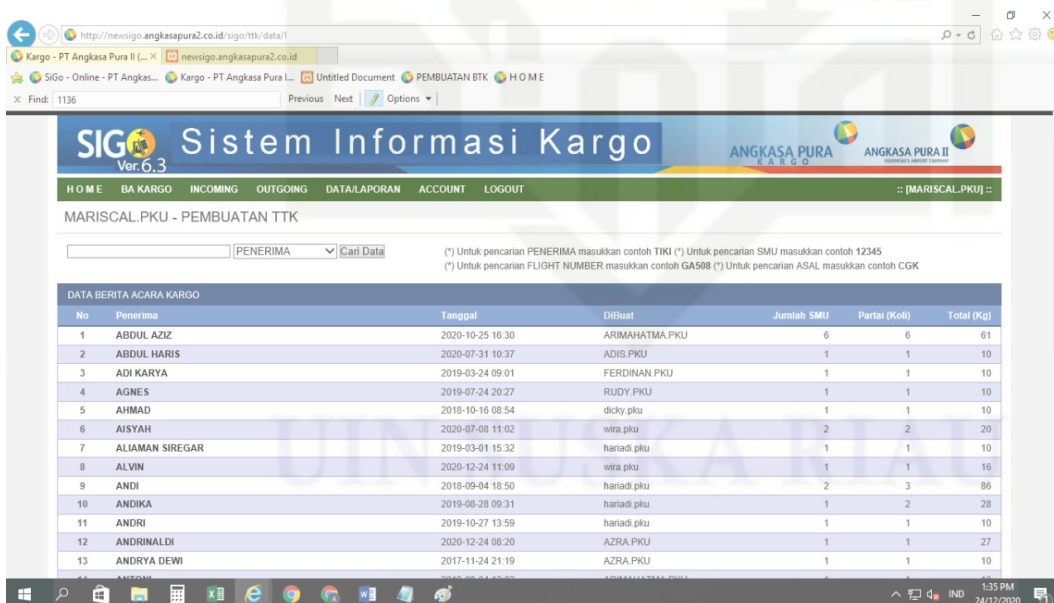
Distribusi:  
1. Penerima (Putih)  
2. Security Kargo (Merah)  
3. Arsip (Biru)

Gambar 2.9. Tampilan *Output* Data Pada *Outgoing*

Gambar diatas merupakan *output* data yang telah diinput pada menu *outgoing*, yang kemudian struk tersebut di bawa pengguna jawa ke bagian kasir.

#### 4. Tampilan fitur *Incoming*

Berikut merupakan tampilan fitur *Incoming* yang dapat dilihat pada Gambar 4.4.



SIGO Sistem Informasi Kargo Ver.6.3

ANGKASA PURA KARGO ANGKASA PURA II

HOME BA KARGO INCOMING OUTGOING DATA LAPORAN ACCOUNT LOGOUT

MARISCAL.PKU - PEMBUATAN TTK

PENERIMA Cari Data

(\*) Untuk pencarian PENERIMA masukkan contoh TIKI (\*) Untuk pencarian SMU masukkan contoh 12345  
(\*) Untuk pencarian FLIGHT NUMBER masukkan contoh GA508 (\*) Untuk pencarian ASAL masukkan contoh CGK

No	Penerima	Tanggal	DiBuat	Jumlah SMU	Partai (Koli)	Total (Kg)
1	ABDUL AZIZ	2020-10-25 16:30	ARIMAHATMA.PKU	6	6	61
2	ABDUL HARIS	2020-07-31 10:37	ADIS.PKU	1	1	10
3	ADI KARYA	2019-03-24 09:01	FERDINAN.PKU	1	1	10
4	AGNES	2019-07-24 20:27	RUDY.PKU	1	1	10
5	AHMAD	2018-10-16 08:54	dicky.pku	1	1	10
6	AISYAH	2020-07-08 11:02	wira.pku	2	2	20
7	ALIAMAN SIREGAR	2019-03-01 15:32	hariadi.pku	1	1	10
8	ALVIN	2020-12-24 11:09	wira.pku	1	1	15
9	ANDI	2018-09-04 18:50	hariadi.pku	2	3	86
10	ANDIKA	2019-08-28 09:31	hariadi.pku	1	2	28
11	ANDRI	2019-10-27 13:59	hariadi.pku	1	1	10
12	ANDRINALDI	2020-12-24 08:20	AZRA.PKU	1	1	27
13	ANDRYA DEWI	2017-11-24 21:19	AZRA.PKU	1	1	10

Gambar 2.10. Tampilan Fitur *Incoming*

Gambar diatas merupakan tampilan menu *Incoming* atau penerimaan barang yang digunakan admin,KO OPS, checker, dan porter, dimana user mengim-



# Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

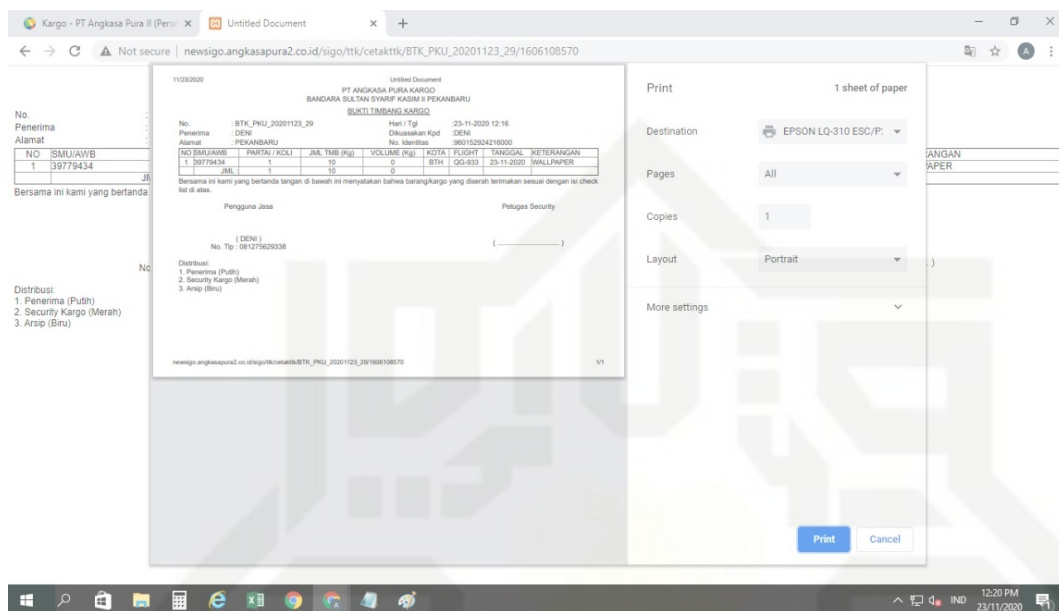
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

put kode barang atau no. SMU barang untuk mencari data barang.

## 5. Tampilan *output* data pada fitur *Incoming*

Berikut merupakan tampilan *output* pada fitur *Incoming* yang dapat dilihat pada Gambar 2.11.



**Gambar 2.11.** Tampilan *Output* Data Pada Fitur *Incoming*

Gambar diatas merupakan *output* data yang telah diinput pada menu *Incoming*, yang kemudian struk tersebut di bawa pengguna jawa ke bagian kasir.

## 6. Tampilan fitur Kasir

Berikut merupakan tampilan fitur Kasir yang dapat dilihat pada Gambar 2.12.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.12. Tampilan Fitur Kasir

Gambar diatas merupakan tampilan menu kasir yang digunakan bagian pengelola keuangan untuk pembayaran barang yang dikirim (*Outgoing*) dan pengambilan barang (*Incoming*).

### 2.15.2 Data Barang SIGO

Berikut rekap data barang SIGO pada PT. Angkasa Pura Kargo Kota Pekanbaru:

1. Contoh rekap SIGO data pengiriman barang (*Outgoing*)

Berikut rekap SIGO data pengiriman barang (*Outgoing*) pada tanggal 12 Desember 2020, yang dapat dilihat pada Gambar 2.13.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**BERITA ACARA JASA KARGO  
BANDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU  
KARGO O**

NO	TGL BA	NO BA	NO TTK/BTK	PENERIMA / PENGIRIM	FLIGHT	ASAL / TUJUAN	JENIS KARGO	NO SMU	KOLI	KG	TANGGAL KWT	NO KWT	KET
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	12/12/202008:35	BA_PKU_1607738212_40	BTU_PKU_20201212_10	PT. POS INDONESIA (PERSERO)	QG-933	ETH	UMUM	40261620	4	87	12/12/2020 09:03	KWT_PKU_20201212_27	GENCO
2	12/12/202008:35	BA_PKU_1607738212_40	BTU_PKU_20201212_10	PT. POS INDONESIA (PERSERO)	GA-175	CGK	UMUM	46316071	9	214	12/12/2020 09:03	KWT_PKU_20201212_27	GENCO
3	12/12/202008:57	BA_PKU_1607738368_40	BTU_PKU_20201212_11	PT. SARINGAN EKSPEDISI TRANSPORTASI	GA-175	CGK	UMUM	46319674	1	25	12/12/2020 09:03	KWT_PKU_20201212_26	GENCO
4	12/12/202008:51	BA_PKU_1607738005_40	BTU_PKU_20201212_9	WSN	GA-175	CGK	UMUM	46321505	1	14	12/12/2020 08:59	KWT_PKU_20201212_24	GENCO
5	12/12/202007:18	BA_PKU_1607732433_40	BTU_PKU_20201212_4	HENDRICK	JT-389	CGK	UMUM	13190520	10	220	12/12/2020 08:52	KWT_PKU_20201212_20	UDANG
6	12/12/202007:18	BA_PKU_1607732433_40	BTU_PKU_20201212_4	HENDRICK	JT-389	CGK	UMUM	13190553	8	176	12/12/2020 08:52	KWT_PKU_20201212_20	UDANG
7	12/12/202007:39	BA_PKU_1607733695_40	BTU_PKU_20201212_6	PT. CIPTA KIRDA BAHARI	GA-175	CGK	UMUM	46318952	1	10	12/12/2020 07:48	KWT_PKU_20201212_5	GENCO
8	12/12/202007:32	BA_PKU_1607733234_40	BTU_PKU_20201212_5	ASRAC	JT-389	CGK	UMUM	13190715	10	215	12/12/2020 07:47	KWT_PKU_20201212_4	UDANG
9	12/12/202007:32	BA_PKU_1607733234_40	BTU_PKU_20201212_5	ASRAC	JT-389	CGK	UMUM	13190645	11	231	12/12/2020 07:47	KWT_PKU_20201212_4	UDANG
10	12/12/202006:02	BA_PKU_1607727888_40	BTU_PKU_20201212_2	PT. GARUDA EXPRESS NUSANTARA	QG-782	JOG	UMUM	40260883	12	142	12/12/2020 06:56	KWT_PKU_20201212_3	GENCO
11	12/12/202006:07	BA_PKU_1607727888_40	BTU_PKU_20201212_2	PT. GARUDA EXPRESS NUSANTARA	GA-175	CGK	UMUM	46316034	9	75	12/12/2020 06:56	KWT_PKU_20201212_3	GENCO
12	12/12/202006:02	BA_PKU_1607727888_40	BTU_PKU_20201212_2	PT. GARUDA EXPRESS NUSANTARA	QG-782	JOG	UMUM	40261045	4	29	12/12/2020 06:56	KWT_PKU_20201212_3	GENCO
13	12/12/202006:02	BA_PKU_1607727888_40	BTU_PKU_20201212_2	PT. GARUDA EXPRESS NUSANTARA	QG-933	CGK	UMUM	40261156	8	104	12/12/2020 06:56	KWT_PKU_20201212_3	GENCO

**Gambar 2.13.** Rekap SIGO Data Pengiriman Barang (*Outgoing*)

Gambar diatas merupakan rekap SIGO data pengiriman (*Outgoing*) pada tanggal 12 Desember 2020 dengan jumlah barang sebanyak 64 barang, 440 koli dan berat sebanyak 5.968 kg.

2. Contoh rekap SIGO data penerimaan barang (*Incoming*)

Berikut rekap SIGO data penerimaan barang (*Incoming*) pada tanggal 12 Desember 2020, yang dapat dilihat pada Gambar 2.14.

**BERITA ACARA JASA KARGO  
BANDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU  
KARGO I**

NO	TGL BA	NO BA	NO TTK/BTK	PENERIMA / PENGIRIM	FLIGHT	ASAL / TUJUAN	JENIS KARGO	NO SMU	KOLI	KG	TANGGAL KWT	NO KWT	KET
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	12/12/202007:58	BA_PKU_1607734850_379	TTK_PKU_20201212_19	PT. POS INDONESIA (PERSERO)	QG-936	CGK	UMUM	40241832	11	179	12/12/2020 09:04	KWT_PKU_20201212_28	GENCO
2	12/12/202007:40	BA_PKU_1607733715_379	TTK_PKU_20201212_18	JEFF	QG-936	CGK	UMUM	40246824	2	14	12/12/2020 08:59	KWT_PKU_20201212_25	AYAM
3	12/12/202008:49	BA_PKU_1607737906_386	TTK_PKU_20201212_17	PT. TRI DELMITA MANDIRI	JT-388	CGK	UMUM	13170356	6	59	12/12/2020 08:57	KWT_PKU_20201212_23	GENCO
4	12/12/202007:52	BA_PKU_1607734490_379	TTK_PKU_20201212_15	DEMI	QG-936	CGK	UMUM	40178364	1	41	12/12/2020 08:51	KWT_PKU_20201212_19	AKSESORI
5	12/12/202007:52	BA_PKU_1607734451_379	TTK_PKU_20201212_14	JE	QG-936	CGK	UMUM	40217321	11	244	12/12/2020 08:49	KWT_PKU_20201212_18	SPART
6	12/12/202007:39	BA_PKU_1607733691_379	TTK_PKU_20201212_12	IBU LIVA SHERLY	QG-936	CGK	UMUM	40249182	1	10	12/12/2020 08:45	KWT_PKU_20201212_17	ANJING
7	12/12/202008:01	BA_PKU_1607735026_379	TTK_PKU_20201212_11	PT. TRI DELMITA MANDIRI	QG-936	CGK	UMUM	40251175	3	77	12/12/2020 08:41	KWT_PKU_20201212_15	GENCO
8	12/12/202007:51	BA_PKU_1607734392_379	TTK_PKU_20201212_10	PT. ANDALAN DUA SATU EXPRESS	QG-936	CGK	UMUM	40234552	2	19	12/12/2020 08:24	KWT_PKU_20201212_14	GENCO
9	12/12/202007:50	BA_PKU_1607734371_379	TTK_PKU_20201212_9	PT. JURNALINDO AKSARA GRAFIKA	QG-936	CGK	UMUM	40242952	1	10	12/12/2020 08:23	KWT_PKU_20201212_13	KIDRAN
10	12/12/202007:50	BA_PKU_1607734336_379	TTK_PKU_20201212_8	BOB AGC	QG-936	CGK	UMUM	40242915	1	10	12/12/2020 08:14	KWT_PKU_20201212_11	KIDRAN

**Gambar 2.14.** Rekap SIGO Data Pengiriman Barang (*Incoming*)

Gambar diatas merupakan rekap SIGO data penerimaan barang (*Incoming*)



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada tanggal 12 Desember 2020 dengan jumlah barang sebanyak 64 barang, 259 koli dan berat sebanyak 2.806 kg.

#### 3. Contoh rekap SIGO data barang masa Domestik

Berikut rekap SIGO data barang masa domestik pada tanggal 1 Juli 2020, yang dapat dilihat pada Gambar 2.15.

NO	PERUSAHAAN	SMU NO	DARI KE	R/L	JUMLAH		JUMLAH SMU	TARIF		JUMLAH
					COLI	BERAT		SMU	TARIF	
1	PT RIFANSI DWI PUTRA	41767563	GA	CGK	1	10	1	3.850	1175	15.600
	MASA I (27 JUNI - 1 JULI 2020)							7	1175	82.250
	MASA II							3	1762	52.860
	MASA IV								2350	-
JUMLAH					1	10	1			150.710

PEKANBARU, 01 JULI 2020  
PETUGAS  
  
ADM APK

Ket:

Masa II ( 100% ) 7 Hari

Masa III ( 150% ) 10 Hari

Masa IV ( 200% ) 11 Hari Dan Hari Sterus Nya

**Gambar 2.15.** Rekap SIGO Data Pengiriman Barang Masa Domestik

#### 4. Contoh rekap SIGO data barang masa Internasional

Berikut rekap SIGO data barang masa Internasional pada tanggal 1 Juli 2020, yang dapat dilihat pada Gambar 2.16.

NO	PERUSAHAAN	SMU NO	DARI KE	R/L	JUMLAH		JUMLAH SMU	TARIF SMU	TARIF	JUMLAH
					COLI	BERAT				
1	RUSSINDO JEKSPERTIZA INSPEKCUA	42525420	KUL	MI-254	1		1	3.850	1650	3.850
	MASA II (5 FEBRUARI - 11 FEBRUARI 2020)							7	1650	-
	MASA III (12 FEBRUARI - 18 FEBRUARI 2020)							7	2475	-
	MASA IV (19 FEBRUARI - 28 FEBRUARI 2020)							10	3300	-
JUMLAH					1	-	1			3.850

PEKANBARU, 1 MARET 2020

PETUGAS

ADM APK

Ket:

Masa II ( 100% ) 7 Hari

Masa III ( 150% ) 10 Hari

Masa IV ( 200% ) 11 Hari Dan Hari Sterus Nya

**Gambar 2.16.** Rekap SIGO Data Pengiriman Barang Masa Internasional

### 2.15.3 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya telah menggunakan model yang dikembangkan oleh *Delone* and *McLean* dalam model asli dan model yang dimodifikasi untuk menguji keberhasilan sistem informasi, antara lain:

1. Penelitian (Oktarida, 2019) yang membahas tentang “Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem *E-Payment* di BPPRD Kota Jambi Menggunakan Metode DeLone dan McLean” dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa pengguna merasa puas dengan Kualitas Layanan dari Sistem E-payment. Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner, distribusi persentase jawaban responden menunjukkan bahwa pengguna sistem *epayment* ekspor puas dengan kualitas informasi *epayment* ekspor, dan pengguna sistem juga puas dengan kualitas informasi ekspor *epayment*. Kualitas pelayanan. Puas adalah menarik diri dari sistem *epayment*. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan melakukan uji-t, variabel kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Variabel kualitas sistem juga tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel laba bersih. Variabel kualitas sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap laba bersih.
2. Penelitian (Anfina dkk., 2018) yang membahas tentang “Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem IHS Menggunakan *DeLone* and *McLean* pada Hotel Alpha Pekanbaru” dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa variabel

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang paling berpengaruh dalam penerapan sistem IHS adalah variabel Kualitas Layanan, karena IHS memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang pengguna lakukan dan IHS memenuhi kebutuhan pengguna dalam menyelesaikan pekerjaan. Pada variabel kualitas sistem dan kualitas informasi, variabel tidak berpengaruh dan tidak signifikan, karena kualitas sistem IHS tidak dapat diandalkan, sering terjadi kesalahan, dan kecepatan akses IHS tidak baik, sehingga tidak membantu pengguna. Dalam hal penyelesaian pekerjaan dan kualitas informasi yang cepat, informasi yang terkandung dalam IHS mungkin tidak akurat dan tidak benar, serta data dan informasi yang terkandung dalam IHS tidak lengkap dan tidak memenuhi kebutuhan pengguna sistem IHS.

3. Dalam Penelitian (Fatih, 2017), membahas “Analisis Keberhasilan Penerapan Sistem Informasi Akademik Online (SIKAD) Universitas Jambi Berbasis Web” dan menyimpulkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan adalah positif dan Memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna SIKAD online berbasis web. Dampak positif ini berarti kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan SIKAD online berbasis web Universitas Jambi semakin tinggi. Dalam hal ini, berdasarkan persepsi mahasiswa terhadap pengguna SIKAD online Universitas Jambi, kepuasan pengguna mahasiswa didapatkan bahwa tingkat kualitas sistem sudah baik, sedangkan kualitas sistem, kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna masih dalam standar yang cukup.

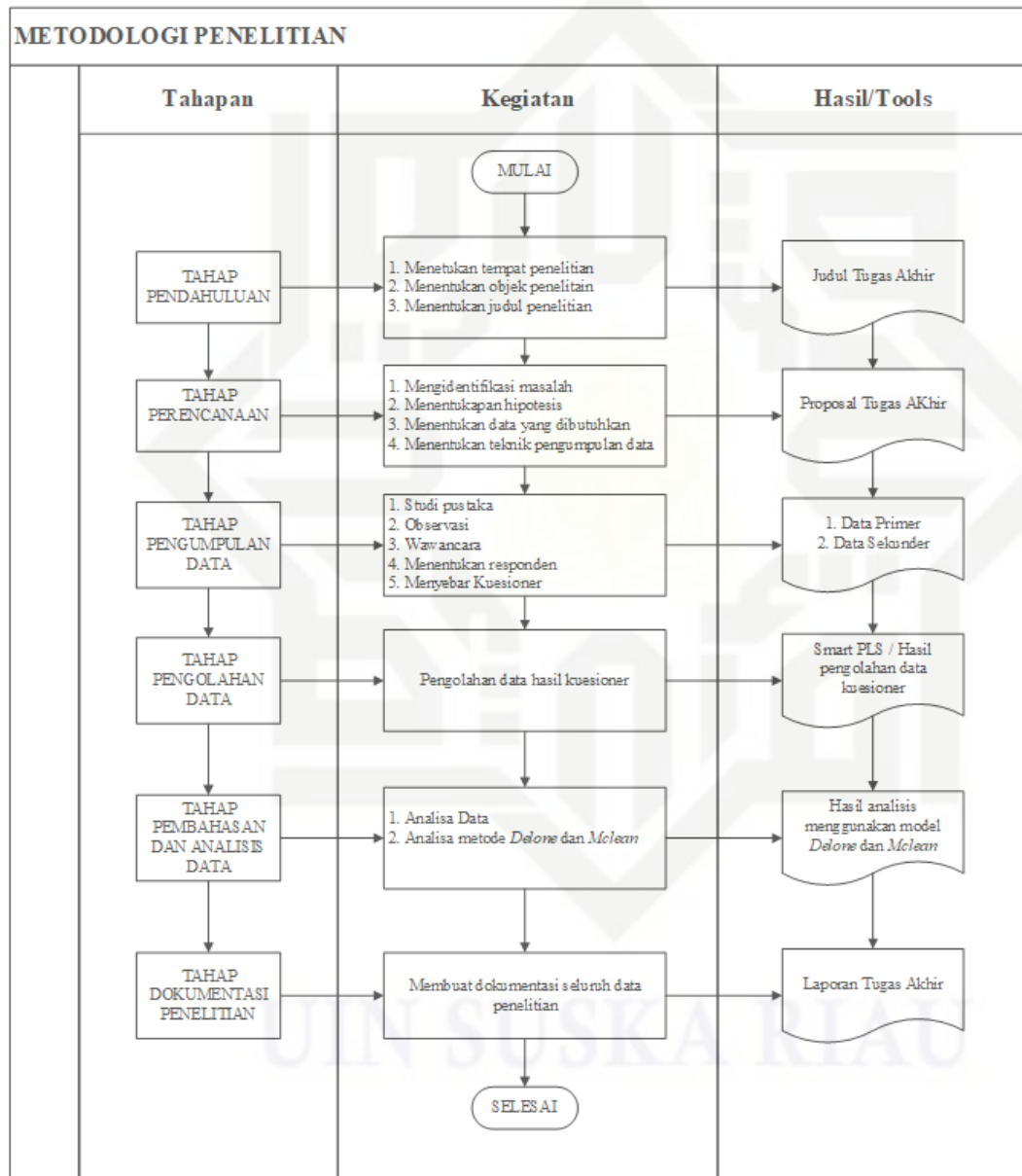


## BAB 3

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Proses Alur Penelitian

Penyusunan tugas akhir disusun dengan metode penelitian, yang terdapat langkah-langkah dari awal proses pengumpulan data hingga penyusunan laporan Tugas Akhir. Adapun langkah-langkah tersebut dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1. Alur Metodologi Penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 3.2 Tahap Pendahuluan

Penelitian memiliki tahapan-tahapan yang perlu direncanakan saat melakukan penelitian, yaitu tahapan perencanaan. Data yang direncanakan adalah:

### 3.2.1 Menentukan Tempat Penelitian

Tahap pertama, yakni mencari tempat penelitian dalam tugas akhir penelitian, dimana penulis memperoleh tempat penelitian yaitu di PT. Angkasa Pura Kota Pekanbaru. Sebelum menentukan tempat penelitian, penulis terlebih dahulu melakukan pra survey ke PT. Angkasa Pura Kargo Kota Pekanbaru dan mengamati sistem yang digunakan.

### 3.2.2 Menentukan Objek Penelitian

Dalam mempersiapkan laporan akhir ini, objek atau topik penelitian harus ditentukan terlebih dahulu. Setelah melakukan observasi Di PT. Angkasa Pura Kargo Kota Pekanbaru, yang akan menjadi objek penelitian adalah SIGO dalam penelitian Tugas Akhir ini. SIGO di tetapkan sebagai objek penelitian penulis setelah melakukan pra survey ke PT. Angkasa Pura Kargo Kota Pekanbaru sebelumnya.

### 3.2.3 Menentukan Judul Penelitian

Setelah penulis memutuskan objek penelitian ini, langkah selanjutnya adalah menentukan judul penelitian Tugas Akhir ini, yaitu: Analisa Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Kargo Dengan Pendekatan Model *Delone And Mclean*. Judul ini ditentukan oleh penulis setelah mengetahui beberapa permasalahan pada SIGO, kemudian penulis menetapkan judul sesuai permasalahan dan kendala yang ada pada sistem.

## 3.3 Tahap Perencanaan

Dalam Tugas Akhir ini, adapun tahap perencanaannya ialah berikut ini:

### 3.3.1 Mengidentifikasi Masalah

Untuk menghilangkan ketidakpastian penelitian, perlu untuk mengidentifikasi masalah yang perlu ditangani. Merumuskan masalah penelitian, batasan masalah, tujuan masalah, dan manfaat. Pada langkah ini, merumuskan permasalahan apa yang akan dikaji dan menentukan batasan masalahnya seta menjelaskan tujuan dan manfaat dari penelitian setelah melakukan wawancara dengan para pegawai P-T. Angkasa Pura Kargo Kota Pekanbaru sehingga telah diketahui masalah-masalah yang ada pada SIGO.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.3.2 Menentukan Hipotesis

Tahap selanjutnya yaitu menentukan hipotesis penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini, tujuannya untuk memperoleh jawaban selama proses penelitian dan fokus pada jawaban yang ingin dicapai yaitu hasil pengujian pengaruh masing-masing variabel dalam riset. Hipotesis sementara ini merupakan hasil sementara kesuksesan penerapan SIGO pada PT. Angkasa Pura Kargo Kota Pekanbaru.

### 3.3.3 Menentukan Data Yang Dibutuhkan

Setelah observasi langsung di lapangan dilakukan penelitian data dan selanjutnya dilakukan penelitian kepustakaan agar mengetahui data apa saja yang diperlukan. Untuk penyusunan Tugas Akhir ini diperlukan data yaitu:

1. Data primer adalah data yang diperoleh melalui wawancara atau data yang diperoleh langsung dari sumbernya, yaitu informasi sejarah PT. Angkasa Pura Kargo Pekanbaru, visi, misi dan struktur organisasi.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh berupa sejumlah jurnal, buku, atau dokumen yang mendukung penelitian teoritis atau kepustakaan yang berkaitan dengan judul penelitian.

### 3.3.4 Menentukan Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan teknik dan alat pengumpulan data sangat penting. Dalam menentukan tekniknya, penulis terlebih dahulu melakukan studi literatur dan mengamati apakah alat yang ditunjukkan dapat diterapkan untuk topik penelitian. Kemudian menentukan teknologi pengumpulan data, penulis menemukan bahwa penelitian ini dapat diperoleh melalui angket, wawancara dan studi pustaka sebagai alat pengumpulan data.

## 3.4 Tahap Pengumpulan Data

Setelah tahap perencanaan kemudian dilakukan tahap ini, yaitu tahap mengumpulkan data. Tahap ini meliputi proses pengumpulan data primer dan sekunder. Tahapan pengumpulan data pada penelitian ini yaitu:

### 3.4.1 Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan acuan teori penelitian yang menitikberatkan pada budaya, nilai, dan norma yang saling terkait sesuai konteks sosial (Sugiyono, 2010). Tinjauan pustaka dilakukan agar penulis dapat terus menulis dan mengedit laporan akhir ini. Setelah melakukan studi kepustakaan, penulis mencari informasi untuk mendukungnya tulis topik yang relevan, seperti analisis keberhasilan sistem. Tinjauan pustaka ini dilakukan dalam bentuk berbagai jurnal, buku, dan penelitian



sebelumnya untuk mengumpulkan data sekunder, seperti data yang diperoleh dari informasi internal tentang topik penelitian.

#### **3.4.2 Observasi**

Pada tahap observasi ini, dilakukan pengamatan langsung SIGO dan melihat permasalahan-permasalahan atau kendala apa saja yang ada pada sistem.

#### **3.4.3 Wawancara**

Yaitu penulis melakukan survei lapangan berdasarkan topik penelitian yang akan dilakukan, dan memperoleh informasi mengenai SIGO melalui wawancara dengan pengelola sistem. Wawancara dilakukan langsung dengan bapak Mariscal Ramon selaku penanggung jawab sistem SIGO dan beberapa pegawai pada PT. Angkasa Pura Kargo Kota Pekanbaru, yang hasil wawancara dapat dilihat pada Lampiran A.

#### **3.4.4 Menentukan Responden**

Responden pada penelitian ini yaitu para pegawai yang menggunakan SIGO di PT. Angkasa Pura Kargo Kota Pekanbaru yaitu sebanyak 39 orang. Dari jumlah responden tersebut yang terdiri dari 6 Admin, 3 KO OPS, 9 Checker, 18 Porter, dan 3 Kasir. Teknik penarikan sampel menggunakan metode sampel jenuh, yaitu teknik pengambilan sampel yang menjadikan semua populasi menjadi sampel (Jogiyanto, 2008 dalam Suci Fujiazma, 2016). Metode pengambilan sampel ini diambil karena jumlah pengguna yang kurang dari 100 orang.

#### **3.4.5 Menyebarkan Kuesioner**

Kuesioner atau angket pertanyaan penelitian disusun guna mengetahui kesuksesan SIGO yang telah digunakan oleh PT. Angkasa Pura Kota Pekanbaru. Kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan tertulis untuk di isi oleh para pegawai P-T. Angkasa Pura Kargo, yaitu kepada sebanyak 39 orang pegawai menggunakan SIGO. Selanjutnya kuesioner dibagikan kepada sumber informasi untuk diisi pertanyaan pada kuisisioner kemudian hasil kuesioner diisi menghasilkan data untuk diolah menggunakan SMART PLS.

Kuisisioner mencakup pertanyaan-pertanyaan tertulis untuk para responden, dan hasil kuisisioner dapat ditemukan di Lampiran B. Skala pengukuran terlebih dahulu ditentukan sebelumnya sebelum penyebaran kuesioner. Skala Likert digunakan dalam penelitian ialah: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS). Data Hasil kuisisioner atau hasil pengisian kuisisioner oleh para responden dilampirkan pada Lampiran C.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.5 Tahap Pengolahan Data Hasil Kuesioner

Pengolahan data menggunakan Smart PLS untuk menganalisis data dari kuesioner. Analisis PLS adalah metode statistik multidimensi untuk membandingkan beberapa variabel dependen dengan banyak variabel independen. PLS adalah pendekatan berbasis variasi yang dirancang untuk meningkatkan pertumbuhan koefisien yang dihitung (kesalahan standar) dengan memecahkan sejumlah besar regresi ketika masalah data tertentu muncul, seperti ukuran sampel kecil, data tidak lengkap (nilai tidak lengkap), dan banyak inkonsistensi antara prediktor.

### 3.6 Tahap Pembahasan dan Analisa Hasil

Tahap analisis kesuksesan penerapan SIGO dilakukan menggunakan metode *Delone and Mclean*. Dalam tahapan ini data analisis secara metode kuantitatif yang diperoleh dari hasil pengolahan data yang dilakukan.

#### 3.6.1 Analisa Data

Pemilihan data adalah memilih kumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini. Bentuk dataset atau hasil kuesioner menggunakan satu tanggapan dari kuesioner yang dipilih.

#### 3.6.2 Analisa Metode *Delone and Mclean*

Dalam penelitian ini variabel yang akan digunakan ialah variabel dari model *Delone and Mclean*, yaitu variabel Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas layanan (*Service Quality*) yang merupakan variabel X. Dan variabel kepuasan penggunaan variabel Y.

1. Kualitas Sistem ( $X_1$ ) = Variabel *Independent*
2. Kualitas Layanan ( $X_2$ ) = Variabel *Independent*
3. Kualitas Informasi ( $X_3$ ) = Variabel *Independent*
4. Kepuasan Pengguna (Y) = *Dependent*

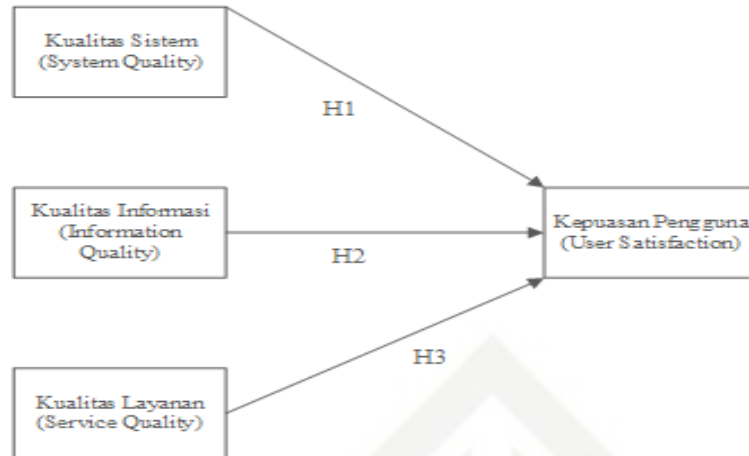
Terkait implementasi SIGO PT. Angkasa Pura Kargo Pekanbaru, dibuatlah asumsi dan kemudian memeriksa kebenarannya. Hipotesis adalah jawaban sementara. Gambaran hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini disajikan pada Gambar 3.2.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Gambar 3.2.** Hipotesis Penelitian

Keterangan:

1.  $H_1$ : Kualitas Sistem (*Sistem Quality*) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)
2.  $H_2$ : Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)
3.  $H_3$ : Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)

### 3.7 Tahap Dokumentasi Penelitian

Pada tahap ini peneliti memperoleh seluruh data dari serangkaian penelitian yang sebelumnya dilakukan untuk kemudian menjadi sebuah laporan nantinya, lalu akan diujikan kembali oleh penguji ataupun pembimbing penelitian. Dokumentasi penelitian ini terdiri dari berbagai metode pengumpulan data, berupa data observasi, wawancara, kuisioner, dan bukti foto dilakukannya penelitian yang tujuannya untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisa data. Dokumentasi wawancara kepada para pegawai dapat dilihat pada Lampiran D.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB 5

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berikut kesimpulan yang dapat diambil dari analisis kesuksesan penerapan SIGO berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh melalui penyebaran dan pembahasan kuesioner yang berhasil diselesaikan dengan metode *Delone and Mclean*:

1. Hasil analisa kesuksesan penerapan SIGO dengan pendekatan model *De-lone and Mclean* adalah sukses atau baik. Hasil ini didapatkan dari pengujian 3 hipotesis yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Layanan dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna dengan pengolahan data menggunakan SmartPLS. Penerapan SIGO dapat dikatakan sukses atau baik setelah 2 dari 3 pengujian hipotesis menghasilkan nilai yang baik. Yaitu variabel Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan.
2. Dari pengujian hipotesis yang telah dirancang, diperoleh hasil variabel yang paling mempengaruhi Kepuasan Pengguna yaitu hipotesis 3 variabel Kualitas Layanan berpengaruh pada Kepuasan pengguna dengan nilai t-statistik sebesar 3,347. Kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna hubungan tersebut berdasarkan indikator dalam kuesioner. Sedangkan tingkat pengaruh lebih rendah dalam kepuasan pengguna yaitu kualitas sistem dengan nilai sebesar 2.189. Dan nilai t-statistik 1,024 untuk kualitas informasi yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
3. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan memberikan rekomendasi kepada pihak PT. Angkasa Pura Kargo Kota Pekanbaru. Pertama dari variabel kualitas informasi diharapkan dan di sarankan agar Pihak PT. Angkasa Pura Kargo memberikan informasi yang selalu update mengenai info barang kepada pengguna jasa barang kargo, baik info pengiriman barang, dan penerimaan barang kepada pengguna jasa kargo sehingga tidak terjadi kesalahan pengiriman barang atau tertukarnya barang. Kedua dari variabel kualitas sistem diharapkan dan disarankan agar Pihak PT. Angkasa Pura Kargo rutin melakukan *maintenance* SIGO, keluran ini didasarkan karena pengguna mengeluhkan leletnya sistem dan terhambatnya kinerja pegawai. Ketiga dari variabel kualitas layanan yaitu diharapkan agar pihak PT. Angkasa Pura Kargo mempertahankan kualitas layanan dan lebih meningkatkan kualitas layanan agar memenuhi kepuasan pengguna jasa kargo.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 5.2 Saran

Berdasarkan analisa dan kesimpulan yang telah di bahas di atas, maka peneliti memberikan saran yang dapat jadi pertimbangan sebagai berikut:

1. Pada penelitian selanjutnya, dapat dilanjutkan oleh peneliti dengan merekomendasikan lebih banyak lagi masukkan mengenai tingkat keberhasilan implementasi SIGO secara lebih kompleks dengan indikator yang lengkap, serta dengan metode yang lebih terbaru lagi.
2. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan data responden dan wawancara yang lebih banyak dari data penelitian ini. Karena data yang hanya sedikit sehingga masih banyak kekurangan pada penelitian ini.
3. Untuk penelitian selanjutnya melakukan proses pengambilan data wawancara dan kuisisioner secara langsung ke PT. Angkasa Pura Kargo Kota Pekanbaru secara langsung agar penelitian ini menjadi lebih valid dan sempurna.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, K. (2014). Pengenalan sistem informasi edisi revisi. *Andi Offest, Yogyakarta*.
- Admaja, A. F. S. (2014). Analisis kesuksesan sistem informasi manajemen sumber daya dan perangkat pos dan informatika (sims). *Buletin Pos dan Telekomunikasi*, 12(2), 109–118.
- Al Fatta, H., dkk. (2007). *Analisis dan perancangan sistem informasi untuk keunggulan bersaing perusahaan dan organisasi modern*. Penerbit Andi.
- Anfina, A., Salisah, F. N., dan Permana, I. (2018). Analisa kesuksesan penerapan sistem perhotelan dengan pendekatan model delone and mclean. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 4(1), 56–59.
- Anni, C. T., dkk. (2018). School counselors' intention to use technology: The technology acceptance model. *Turkish Online Journal of Educational Technology-TOJET*, 17(2), 120–124.
- Apriansyah, R. F., Ashariah, R. S., Fithria, L., Yoga, A., Elfrina, E., Kurniawan, A., dan Istoni, R. (2019). Perancangan sistem informasi kargo pada miniatur sistem sortir kargo bandar udara berbasis website. Dalam *Seminar nasional teknik elektro* (Vol. 4, hal. 206–211).
- Arribathi, A. H., dan Rosita, F. D. M. (2019). Design sistem informasi pelayanan keluhan jaringan pada dinas komunikasi dan informatika kabupaten tangerang. *Sains dan Teknologi Informasi*, 5(1), 43–50.
- Corder, A. (1992). Teknik manajemen pemeliharaan, ter, k. *Hadi. Erlangga, Jakarta*.
- Fatih, M. D. (2017). Analisis kesuksesan implementasi sistem informasi akademik (siakad) online berbasis web pada universitas jambi:(dari perspektif mahasiswa sebagai pengguna). *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi—JIITUJ—*, 1(2), 142–153.
- Ghozali, I. (2008). *Structural equation modeling: Metode alternatif dengan partial least square (pls)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Henseler, J., Dijkstra, T. K., Sarstedt, M., Ringle, C. M., Diamantopoulos, A., Straub, D. W., ... Calantone, R. J. (2014). Common beliefs and reality about pls: Comments on rönkkö and evermann (2013). *Organizational research methods*, 17(2), 182–209.
- Jogiyanto, H. (2007). Model kesuksesan sistem teknologi informasi. *Yogyakarta: Penerbit Andi*.
- Jogiyanto, H. (2008). Metodologi penelitian sistem informasi. *Yogyakarta: Andi*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Offset.

- Juliansyah, N. (2011). *Metodologi penelitian skripsi, tesis, disertasi & karya ilmiah*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Kadir, A. (2003). Pengenalan sistem informasi.
- Mulyanto, A. (2009). Sistem informasi konsep dan aplikasi. *Yogyakarta: Pustaka Pelajar*, 1, 1–5.
- Oktarida, D. (2019). *Analisis kesuksesan penerapan sistem e-payment bpprd kota jambi menggunakan metode delone dan mclean* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Panjaitan, E. S., Hutabarat, D. T. R. J., Hutabarat, L. V., dan Arisandy, D. (2017). Analisis model kesuksesan sistem informasi studi kasus: Penggunaan sap pada pt multimas nabati asahan. *Jurnal SIFO Mikroskil*, 18(1), 1–10.
- Rifai, A. (2015). Partial least square-structural equation modeling (pls-sem) untuk mengukur ekspektasi penggunaan repositori lembaga: Pilot studi di uin syarif hidayatullah jakarta. *al-maktabah*, 14(1).
- Riyanto, T. P. S., WA, B. S., dan Sunyoto, A. (2018). Analisis kesuksesan sistem informasi krs on-line di universitas amikom yogyakarta. *Respati*, 13(1).
- Roisatin, U. A., Thamrin, M., dan Setiawan, A. W. (2021). The comparison of english learning achievement between online learning with online based on multimedia. *Bulletin of Science Education*, 1(3), 208–216.
- Rosa, A. S. (2016). Rekayasa perangkat lunak terstruktur dan berorientasi objek.
- Sarwono, J. (2010). *Pintar menulis karangan ilmiah-kunci sukses dalam menulis ilmiah*. Penerbit Andi.
- Sugiyono, P. D. (2010). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, H. M. (2013). *Pengembangan sistem informasi manajemen pendidik dan tenaga kependidikan (studi pengembangan di smk negeri 8 malang)* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Negeri Malang.
- Sutabri, T. (2012). *Konsep sistem informasi*. Penerbit Andi.
- Taufiq, R. (2013). Sistem informasi manajemen. *Yogyakarta: Graha Ilmu*.
- Wahyono, T. (2004). Sistem informasi. *Yogyakarta: Graha Ilmu*.
- Welim, Y. Y., dan Sakti, A. R. (2016). Rancang bangun sistem informasi administrasi pengelolaan dana masjid pada yayasan al-muhajiriin, tangerang. *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer*, 7(1), 29–38.
- Yuliana, A., dkk. (2016). Analisis kesuksesan sistem informasi perhotelan dengan pendekatan model delone dan mclane (studi pada karyawan hotel aria gayayana malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 34(1), 73–78.
- Yuliana, K. (2016). Model kesuksesan sistem informasi delone dan mclean untuk

evaluasi sistem informasi pos pada pt. pos indonesia (persero) divisi regional vi semarang. *INFOKAM*, 12(2).



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN A

### HASIL WAWANCARA

Transkrip wawancara dibawah ini ialah sekumpulan data yang telah dihasilkan dari sebuah proses wawancara yang telah dilakukan kepada pegawai bagian Admin, KO OPS dan Kasir di PT. Angkasa Pura Kargo Kota Pekanbaru.

1. Peneliti : Wuri Ratu Amnan  
 Hari/Tanggal : 23 November 2020  
 Nama Narasumber : Mariscal Ramon  
 Jabatan : KO OPS & PAM

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Assalamualaikum bang, saya Wuri Ratu Amnan mahasiswi UIN Suska Riau semester 7 yang sedang melakukan penelitian untuk akhir saya, jadi saya akan mengajukan beberapa pertanyaan.	Walaikumsalam, iya silahkan dek.
2.	Pada PT. Angkasa Pura Kargo ini proses bisnis apa saja yang berjalan ?	Proses yang berjalan yaitu ada pengiriman barang (Outgoing), penerimaan barang (Incoming). Dimana setiap pengguna jasa dan barang pengirim dan penerima barang dari dalam dan luar negri.
3.	Apa saja jenis barang dikelola ?	Jenis paket ada beberapa klasifikasi, ada <ol style="list-style-type: none"> <li>(a) gabungan paket : pakaian, makanan, buku dan lainnya.</li> <li>(b) Komuditi : Ikan, tumbuhan, kerang, burung dan hewan lainnya.</li> <li>(c) Dengerous : bahan kimia, alat komunikasi.</li> </ol>
4.	Dalam mengelola proses bisnis di PT. Angkasa Pura Kargo ini menggunakan sistem yang bagaimana?	Dalam semua proses bisnis yang ada di kargo ini kami menggunakan sistem yang namanya SIGO (Sistem Informasi Kargo), dan dalam pengelolaan proses bisnis jasa pengiriman barang ini kami bekerja sama dengan beberapa ekspedisi yaitu : JNE, JNT, POS Indonesia, TIKI, Sicepat dan banyak ekspedisi lainnya.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No.	Pertanyaan	Jawaban
5.	Bagaimana alur proses bisnis pengiriman dan penerimaan jasa ?	Untuk Outgoing atau pengiriman barang dimulai dari pengguna jasa yang datang ke admin lalu menyerahkan barang yang akan di kirim dan info barang akan diinput admin ke sistem, lalu barang di dibawa ke gudang dan dicek oleh checker dan di cek lagi oleh porter sebelum masuk ke dalam bagasi pesawat menggunakan SIGO. Pada Incoming juga begitu awalnya barang yang masuk ke gudang akan dicek melalui xray dan pengecekan info barang di sigo oleh porter dan cheker, lalu pengguna jasa bisa mengambil barang melalui admin.
6.	Siapa saja user atau yang menggunakan SIGO ?	SIGO digunakan seluruh pegawai untuk mengelola semua proses bisnis di kargo, yaitu ada 6 admin, 3 KO OPS, 9 checker 18 porter dan 3 kasir.
7.	Apakah dalam proses bisnis di PT. Angkasa Pura Kargo ini apakah ada kendala ?	Ada beberapa permasalahan seperti barang yang lambat datang, barang yang tertukar dan barang masa atau barang yang tidak diambil, jaringan yang tidak stabil, juga beberapa permasalahan pada SIGO.
8.	Permasalahan barang yang tertukar dan lambat datang biasanya dikarnakan apa ?	Untuk permasalahan lambatnya barang yang datang biasanya dikarnakan bagasi pesawat yang penuh, delay, juga terjadi kesalahan pengiriman barang ke kota lain sehingga memakan waktu. Dan permasalahan barang tertukar biasanya dikarnakan kesalahan admin yang salah input data barang atau salah salah pengecekan nomer smu barang saat pengambilan barang.
9.	Untuk permasalahan barang	untuk barang tertukar biasanya nanti



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9.	tertukar apakah ada cara penyelesaiannya ?	biasanya pengguna jasa langsung bisa komplain datang kemari, dan admin akan membantu untuk menghubungi orang yang barangnya tertukar.
10.	Berapa kali kira-kira permasalahan tersebut terjadi ya pak dalam kurun waktu sebulan ?	Masalah barang tertukar biasanya jarang terjadi hanya sekitar 2-3 kali dalam setahun, namun juga tidak pasti. Sedangkan untuk barang yang lambat datang bisa dikatakan terjadi setiap hari namun dengan jumlah barang yang tidak banyak frekuensinya.
11.	Mengenai barang massa atau barang yang tidak diambil biasanya dikarnakan apa ?	Pengguna jasa biasanya tidak tau barang yang dituju harus diambil kapan atau lupa waktu kapan pengambilan barang sehingga saat barang diambil pengguna keberatan dengan biaya massa dan tidak mengambil barang tersebut.
12.	Lalu bagaimana pihak PT. Angkasa Pura Kargo mengatasi permasalahan barang massa tersebut ?	Barang yang tidak diambil akan dibiarkan saja digudang kargo, lalu biasanya untuk setahun sekali pihak kargo melakukan lelang barang tersebut.
13.	Apa saja permasalahan yang ada pada SIGO ?	SIGO masih dikelola oleh pihak pusat, karna PT. Angkasa Pura Kargo ini merupakan anak cabang perusahaan. Karena itu <i>maintenance</i> sistem hanya bisa dilakukan oleh pihak pusat. Bebarapa pegawai mengeluhkan sistem yang lambat dikarnakan data yang menumpuk terutama data barang void, ini karna <i>cloning</i> data tidak bisa dilakukan.
14.	Adakah jadwal untuk <i>maintenance</i> sistem oleh pihak pusat ?	Tidak ada, biasanya <i>maintenance</i> hanya dilakukan jika sistem mengalami masalah atau <i>down</i> saja.

Pekanbaru, 23 November 2020

(Mariscal Ramon)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Peneliti : Wuri Ratu Amnan  
 Hari/Tanggal : 23 November 2020  
 Nama Narasumber : Mariscal Ramon  
 Jabatan : KO OPS & PAM

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Assalamualaikum kak, saya Wuri Ratu Amnan mahasiswi UIN Suska Riau semester 7 yang sedang melakukan penelitian untuk akhir saya, jadi saya akan mengajukan beberapa pertanyaan.	Walaikumsalam, iya silahkan dek.
2.	PPada bagian admin ini, menu apa saja yang bisa dipakai pada SIGO ini ?	Admin menggunakan menu untuk kelola barang masuk (Incoming) dan barang yang akan dikirim (Outgoing).
3.	Pada menu Incoming itu prosesnya bagaimana ya?	Pada menu Incoming biasanya admin akan mengecek nomer SMU dari pelanggan, juga informasi data barang seperti jenis barang, jumlah barang dan siapa pengirimnya, ini dilakukan agar barang yang diberikan benar. Nah biasanya barang yang masuk atau datang sebelumnya akan di cek dlu oleh checker dan porter.
4.	Kalau proses Outgoing bagaimana prosesnya?	Pada Outgoing pelanggan akan datang menyerahkan barang lalu diinput data barangnya, lalu barang dicek oleh checker dan porter apakah sesuai. Setelah itu admin memberikan struk yang dibawa ke bagian kasir.
5.	Selama menggunakan sistem ini, apakah ada permasalahan?	Sistem lelet, dan hampir setiap hari terkendala oleh itu. Banyak data void yang menumpuk pada SIGO sehingga menyebabkan sistem jadi lelet, dan tentu saja menghambat kerja kami sebagai pegawai.
6.	Bagaimana cara mengatasi permasalahan tersebut?	Kami Cuma bisa nunggu saja, karna sistem ini kan dikelola oleh pusat.
7.	Pada proses bisnis nya apakah ada kendala atau permasalahan?	Pada pihak admin biasanya mendapati beberapa keluhan dari pelanggan, seperti datang yang lambat datang juga masalah barang tertukar.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7.		masalah barang tertukar.
8.	Apa penyebab dari permasalahan tersebut?	Untuk barang yang lambat datang biasanya beberapa faktor, seperti delaynya pesawat, lamanya waktu transit barang, penuhnya bagasi, dan juga karna kesalahan pengiriman barang ke kota lain. Sedangkan untuk masalah barang tertukar biasanya ada kesalahan kami saat cek SMU barang pelanggan sehingga barang tertukar.
9.	Berapa kali kira-kira permasalahan tersebut terjadi ya pak dalam kurun waktu sebulan ?	Masalah barang tertukar biasanya jarang terjadi hanya sekitar 2-3 kali dalam setahun, namun juga tidak pasti. Sedangkan untuk barang yang lambat datang bisa dikatakan terjadi setiap hari namun dengan jumlah barang yang tidak banyak frekuensinya.
10.	Mengenai pengiriman barang adakan permasalahan?	Pada proses pengiriman barang biasanya sering mengalami kendala pada proses x-ray, sebelum masuk ke gudang kargo barang akan dilakukan pengecekan oleh porter. Pada saat pengecekan barang yang tidak sesuai data pada struk yang diberikan admin akan diinput ulang.

Pekanbaru, 23 November 2020

(Novia Tri Linggawati)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Peneliti : Wuri Ratu Amnan  
 Hari/Tanggal : 23 November 2020  
 Nama Narasumber : T. Elfi Diana  
 Jabatan : Kasir

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Assalamualaikum kak, saya Wuri Ratu Amnan mahasiswi UIN Suska Riau semester 7 yang sedang melakukan penelitian untuk akhir saya, jadi saya akan mengajukan beberapa pertanyaan.	Waalaikumsalam, iya silahkan dek.
2.	Pada bagian kasir ini, menu apa saja yang bisa dipakai pada SIGI ini ?	Pada bagian kasir disini mengelola menu kasir untuk proses pembayaran.
3.	Bagaimana proses pembayaran melalui SIGO?	Pertama pelanggan akan menunjukan struk yang diberikan oleh admin, kemudian pembayaran bisa di pilih setor tunai atau debit. Setelah selesai pembayaran pelanggan kemudian menunjukan bukti pembayaran pada bagian porter untuk pengambilan barang.
4.	Adakah kendala atau permasalahan selama menggunakan SIGO?	Yang paling sering terjadi biasanya sistem yang lelet, ini cukup mengganggu kerja pegawai.
5.	Pada proses bisnis nya apakah ada kendala atau permasalahan?	Semenjak adanya pandemi corona ini proses pembayaran di ubah ke pembayaran debit atau non tunai. Dan ini cukup berdampak karna ada beberapa pelanggan yang tidak memiliki ATM, sehingga terkadang kami pihak kasir juga kebingungan mengatasinya.

Mengetahui,  
 Station Manager-Pku,

  
 ( Suparman )

Pekanbaru, 23 November 2020

  
 ( T. Elfi Diana )

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN B

### KUISIONER PENELITIAN

#### ANALISA KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI KARGO DENGAN PENDEKATAN MODEL *DELONE AND MCLEAN*



Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan hormat, saya Wuri Ratu Amnan salah satu mahasiswi dari Universitas Islam Nasional Syarif Kasim Riau, Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi. Saya ingin meminta bapak dan ibu untuk membantu saya berpartisipasi dalam penelitian yang sedang saya lakukan, agar bapak dan ibu membantu saya mengisi kuisisioner yang akan saya bagikan nantinya. Penelitian ini merupakan salah satu prasyarat untuk menyelesaikan gelar sarjana informatika bisnis di Universitas Islam Nasional Syarif Kasim Riau.

Kuisisioner ini disebar untuk mengetahui tingkat kesuksesan Sistem Informasi Kargo (SIGO) pada PT. Angkasa Pura Kargo Kota Pekanbaru. Pada kuisisioner ini terdapat pertanyaan yang berkaitan dengan pengguna SIGO di PT. Angkasa Pura Kargo Kota Pekanbaru.

Jawaban responden akan dijaga kerahasiaannya dan digunakan untuk membantu dan menunjang penyusunan laporan penelitian akhir ini apabila diperlukan. Oleh karena itu, saya harapkan bapak dan ibu mengisi jawaban setiap pertanyaan apa adanya, dengan artian jawaban sangat sesuai dengan situasi yang Anda alami tanpa pengaruh orang lain.

Atas perhatian dan partisipasi dari bapak/ibu saya ucapkan terimakasih.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hormat Saya,  
Wuri Ratu Amnan

**A. Identitas Responden**

(isilah titik-titik pada pertanyaan dan pilih salah satu atau beri tanda ceklis pada jawaban sesuai dengan kondisi bapak/ibuk)

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : [ ] Pria [ ] Wanita
3. Jabatan :

Pekanbaru, 8 Juni 2021

(.....)

## B. Petunjuk Pengisian Kuisisioner

1. Kuisisioner ini hanya digunakan untuk kepentingan ilmiah dan pengembangan ilmu pengetahuan. Semua jawaban dan pendapat bapak dan ibuk akan ditangani secara rahasia oleh peneliti.
2. Setiap pernyataan telah disediakan empat buah jawaban. Pilihlah salah satu jawaban yang memenuhi persepsi bapak/ibuk dengan cara memberi tanda centang.
3. Skala penelitian
  - (a) Sangat Setuju (SS)
  - (b) Setuju (S)
  - (c) Tidak Setuju (TS)
  - (d) Sangat Tidak Setuju (STS)

**Tabel B.1.** Kuisisioner Penelitian

No	Indikator	SS	S	TS	STS
<b>KUALITAS SISTEM</b>					
1	Sistem Informasi Kargo (SIGO) mudah dan nyaman digunakan				
2	Penggunaan Sistem Informasi Kargo (SIGO) tidak terganggu (lancar)				
3	Sistem Informasi Kargo (SIGO) mempermudah proses pengiriman barang (Outgoing)				
4	Sistem Informasi Kargo (SIGO) mempermudah proses penerimaan barang (Incoming)				
5	Sistem Informasi Kargo (SIGO) memiliki design atau tampilan yang menarik				
<b>KUALITAS LAYANAN</b>					
6	Adanya keluhan pengguna jasa kargo pada proses pengiriman barang (Outgoing)				
7	Adanya keluhan pengguna jasa kargo pada proses penerimaan barang (Incoming)				
8	Pengguna bebas gangguan yang tidak diinginkan				
9	Respon yang kurang cepat pada Sistem Informasi Kargo (SIGO)				
<b>KUALITAS INFORMASI</b>					

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Table B.1** Kuesioner Penelitian (Tabel Lanjutan...)

No	Indikator	SS	S	TS	STS
10	Sistem Informasi Kargo (SIGO) menghasilkan informasi yang lengkap dan tepat				
11	Sistem Informasi Kargo (SIGO) menghasilkan informasi yang dapat dipertanggung jawabkan				
12	Informasi Sistem Informasi Kargo (SIGO) selalu update dan tepat waktu				
13	Kualitas informasi pada Sistem Informasi Kargo (SIGO) yang relevan terhadap kebutuhan pengguna				
<b>KEPUASAN PENGGUNA</b>					
14	Sistem Informasi Kargo (SIGO) sudah sesuai dengan harapan pengguna				
15	Fasilitas pada Sistem Informasi Kargo (SIGO) sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna				
16	Penggunna sudah puas dengan Sistem Informasi Kargo (SIGO)				



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN C DATA KUISIONER

KS1	KS2	KS3	KS4	KS5	KL1	KL2	KL3
3	3	3	3	3	4	3	3
4	3	4	4	3	3	4	3
4	4	3	4	4	3	3	3
3	2	2	2	3	3	3	3
4	3	3	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	4	3	2	2	2
3	3	2	2	2	2	2	3
3	3	4	4	3	4	4	3
3	3	4	4	4	3	3	3
2	2	2	2	2	3	3	4
4	3	3	2	2	3	3	3
3	2	2	3	3	3	3	3
2	2	2	1	2	2	2	2
2	3	2	2	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3
3	2	2	3	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	3	2	3	2	3
4	3	3	3	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3
3	4	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2
4	3	3	3	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3	3
4	3	4	4	3	3	4	3

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4	4	3	4	4	3	3	3
3	2	2	2	3	3	3	3
4	3	3	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	4	3	2	2	2
3	3	2	2	2	2	2	3

KL4	KI1	KI2	KI3	KI4	KP1	KP2	KP3
2	4	3	3	3	3	1	3
3	3	4	4	4	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3
2	3	3	4	2	2	2	2
3	4	4	4	4	4	3	3
2	3	2	3	3	2	3	3
4	4	4	4	2	3	3	4
2	2	2	4	3	2	2	2
3	2	2	3	3	3	3	2
4	4	4	3	4	3	3	3
2	3	3	3	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	4	3	3	2	3
3	3	3	3	3	2	2	2
3	2	2	3	2	2	2	3
2	3	3	3	4	3	2	2
3	3	3	3	2	3	2	3
2	3	3	3	3	3	2	3
3	3	4	3	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	2	3	3	3	2	3
4	3	4	4	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	2	3	3	3
3	3	3	3	4	3	2	3
3	3	3	3	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	2	3	3	3

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3	3	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	1	3
3	3	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	4	4	2	2	2	2
3	3	3	4	2	4	3	3
2	2	4	3	3	2	3	3
4	3	3	3	3	3	3	4
2	3	2	3	4	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	2



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN D DOKUMENTASI



**Gambar D.1.** Saat Melakukan Wawancara Dengan Pegawai Bagian Admin



**Gambar D.2.** Saat Melakukan Wawancara Dengan Pegawai Bagian Kasir

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Gambar D.3.** Saat Melakukan Wawancara Dengan Penaggung Jawab SIGO

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Lahir di Pekanbaru pada 28 Juni 1999, penulis bernama Wuri Ratu Amnan merupakan anak pertama dari dua bersaudara, dari pasangan Bapak Wakid Amnan dan Sri Sumarni. Penulis beralamatkan di Komplek Rajawali IV (empat) Lanud Roesmin Nurjadin Kota Pekanbaru. Nomer kontak penulis : 0813-3796-5167 dan alamat email penulis : 11753202129@students.uin-suska.ac.id.

Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDN 1 Wirasaba kabupaten Purbalingga pada tahun 2011 yang sebelumnya melaksanakan pendidikan Sekolah Dasar di SD Angkasa Kota Pekanbaru sampai tahun 2009. Lalu melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 Purwareja Klampek Kabupaten Banjarnegara yang akhirnya menyelesaikan Sekolah Menengah Pertamanya di SMPN 23 Pekanbaru pada tahun 2014. Dan penulis menyelesaikan sekolah menengah atas di SMAN 4 Pekanbaru pada tahun 2017. Setelah menyelesaikan Sekolah Menengah Atas, pada tahun 2017 peneliti melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN), tepatnya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim (UIN SUSKA) Fakultas Sains dan Teknologi jurusan Sistem Informasi.

Saat menjadi mahasiswa pada tahun 2019 penulis menyelesaikan Kerja Praktek (KP) di PT. Angkasa Pura Kargo Kota Pekanbaru. Peneliti juga mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kelurahan Pematangkapau kota Pekanbaru pada tahun 2020. Dan pada tahun 2021 Penulis akhirnya menyelesaikan studinya dengan judul skripsi : "Analisa Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Kargo dengan Pendekatan Model *Delone and Mclean*".

UIN SUSKA RIAU